



TESIS UANCV



UNIVERSIDAD ANDINA  
"NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"

**UNIVERSIDAD ANDINA  
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ**  
**ESCUELA DE POSGRADO**  
**MAESTRÍA EN EDUCACIÓN**  
**MENCIÓN: ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA EDUCATIVA**



**TESIS**  
**RELACIÓN ENTRE GESTIÓN EDUCATIVA Y CALIDAD**  
**DEL SERVICIO EDUCATIVO EN INSTITUCIONES**  
**EDUCATIVAS DE SECUNDARIA DEL**  
**CERCADO DE ICA, 2017**

PRESENTADA POR  
**GUSTAVO HUAMÁN OROSCO**

PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE  
**MAGÍSTER EN EDUCACIÓN**

**JULIACA – PERÚ**  
**2018**



**UNIVERSIDAD ANDINA  
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN EDUCACIÓN**

**MENCIÓN: ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA EDUCATIVA**

**TESIS**

**RELACIÓN ENTRE GESTIÓN EDUCATIVA Y CALIDAD  
DEL SERVICIO EDUCATIVO EN INSTITUCIONES  
EDUCATIVAS DE SECUNDARIA DEL  
CERCADO DE ICA, 2017**

**PRESENTADA POR  
GUSTAVO HUAMÁN OROSCO**

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE  
MAGÍSTER EN EDUCACIÓN**

**APROBADA POR EL JURADO:**

**PRESIDENTE :**   
**Dr. OBDULIO COLLANTES MENIS**

**PRIMER MIEMBRO :**   
**Dr. CARLOS ADOLFO LUJÁN URVIOLA**

**SEGUNDO MIEMBRO :**   
**Mgtr. DIONISIO CONDORI CRUZ**

**ASESOR :**   
**Mgtr. FREDY PASTOR ANDIA ANGULO**



**UNIVERSIDAD ANDINA**  
**"NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"**  
**ESCUELA DE POSGRADO**



**RESOLUCIÓN DIRECTORAL N° 141-USA-2018-EPG/UANCV-J**

Juliaca, 31 de Enero del 2018

**VISTOS:**

El expediente Sol. Val N° 006912 del (a) Bachiller **GUSTAVO HUAMAN OROSCO**, con número de matrícula **121281014** de la Maestría en **Educación** Mención: **Administración y Gerencia Educativa**, de la Escuela de Posgrado de la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" de Juliaca;

**CONSIDERANDO:**

Que, el (a) Bach. **GUSTAVO HUAMAN OROSCO**, con número de matrícula **121281014** de la Maestría en **Educación** Mención: **Administración y Gerencia Educativa**, de la Escuela de Posgrado de la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez de Juliaca; ha Solicitado la Sustentación del Dictamen de Tesis denominada **RELACIÓN ENTRE GESTIÓN EDUCATIVA Y CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO EN INSTITUCIONES EDUCATIVAS DE SECUNDARIA DEL CERCADO DE ICA, 2017** para ser sustentada;

Que, el (a) referido (a) Dictamen de Tesis aprobado por los jurados el **07 de Diciembre del 2017**, establece la fecha de sustentación; habiendo para el efecto cumplido los requisitos establecidos en el reglamento de Grado de Investigación conducente al Grado Académico de Magister y Doctor de la Escuela de Posgrado de la UANCV;

Que, en el Artículo 70 del Reglamento General de la Escuela de Posgrado de la UANCV, establece que la sustentación de Tesis de Posgrado es un trabajo de investigación original y crítico, de actualidad y de alto valor científico;

En uso de las atribuciones conferidas a la Dirección en el inciso "h" del artículo 15 del Reglamento General de la Escuela de Posgrado, y el Art. 74 del Estatuto Universitario;

**SE RESUELVE:**

**PRIMERO.- NOMBRAR** a los miembros del Jurado que calificarán la sustentación de la tesis del (a) Bach. **GUSTAVO HUAMAN OROSCO**, con número de matrícula **121281014** de la Maestría en **Educación** Mención: **Administración y Gerencia Educativa**, de la Escuela de Posgrado de la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez de Juliaca; quien ha presentado el Dictamen de **RELACIÓN ENTRE GESTIÓN EDUCATIVA Y CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO EN INSTITUCIONES EDUCATIVAS DE SECUNDARIA DEL CERCADO DE ICA, 2017** nominado como **ASESOR** el (a) Mgtr. **FREDY PASTOR ANDIA ANGULO**, siendo los jurados los siguientes docentes:

Presidente	:	Dr. OBDULIO COLLANTES MENIS
Primer Miembro	:	Dr. CARLOS ADOLFO LUJAN URVIOLA
Segundo Miembro	:	Mgtr. DIONISIO CONDORI CRUZ

**SEGUNDO.- DETERMINAR** que la fecha de sustentación de Tesis, que se llevará a cabo fijando el siguiente lugar, fecha y hora:

Fecha	:	Viernes 09 de Marzo del 2018
Hora	:	04:00 p.m.
Local	:	Escuela de Posgrado - UANCV - JULIACA

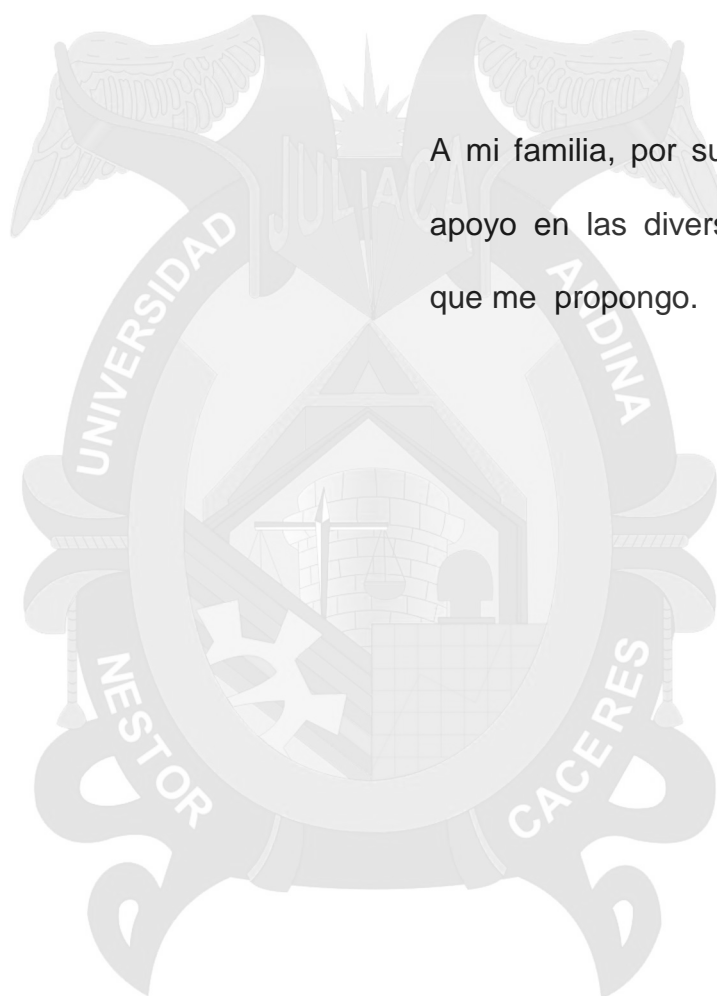
A cuya finalización el Jurado registrará los resultados en el Libro de Actas de Sustentación de Tesis de Maestría con el grado de **MAGISTER** a los estudiantes que ingresaron Anterior a la aprobación de la ley Universitaria N° 30220.

**TERCERO.- ELEVAR** la presente Resolución al Rectorado, Vicerrectorado Académico, Vicerrectorado Administrativo y Oficina del Órgano de Inspección y Control para conocimiento

Regístrese, comuníquese y Archívese.



Cc./Archiv.  
OCM/vjcv.



A mi familia, por su incondicional  
apoyo en las diversas actividades  
que me propongo.





A Dios, por ser guía en mi camino y de los míos.

A los directivos y docentes de la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez". A la escuela de posgrado, por su preocupación en brindar un servicio de claridad en todo el proceso de nuestra formación como profesionales para obtener el grado académico de magíster; también por brindar educación a los profesionales en servicio, fomentando valores y desarrollando nuevos conocimientos en las personas.



## ÍNDICE

	Pág.
ÍNDICE	i
RESUMEN	iii
ABSTRACT	iv
INTRODUCCIÓN	v

### CAPÍTULO I

#### EL PROBLEMA

1.1 ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN PROBLEMÁTICA	1
1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	6
1.2.1 Problema general	6
1.2.2 Problemas específicos	6
1.3 JUSTIFICACIÓN	6
1.4 OBJETIVOS	8
1.4.1 Objetivo general	8
1.4.1 Objetivos específicos	8

### CAPÍTULO II

#### EL MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	9
2.2 BASES TEÓRICAS	14
2.3 MARCO CONCEPTUAL	40
2.4 HIPÓTESIS	43
2.4.1 Hipótesis general	43
2.4.2 Hipótesis específicas	43
2.5 ANÁLISIS DE VARIABLES E INDICADORES	43



## CAPÍTULO III

### MÉTODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 MÉTODO DE INVESTIGACIÓN	47
3.2 DISEÑO	48
3.3 POBLACIÓN Y MUESTRA	49
3.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	51
3.5 DISEÑO DE CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS	53

## CAPÍTULO IV

### RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 PRESENTACIÓN DE RESULTADOS	54
4.2 INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS	55
4.3 APORTACIONES TEÓRICO Y PRÁCTICO	56

DISCUSIÓN

CONCLUSIONES

SUGERENCIAS

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ANEXOS



## RESUMEN

El trabajo de investigación tiene la finalidad de determinar la relación que existe entre la gestión educativa y la calidad del servicio educativo en instituciones educativas de secundaria del Cercado de lea, 2017.

La metodología en este estudio es cuantitativa, con diseño correlacional, según su finalidad es una investigación básica; por su carácter es descriptiva. La población en la presente investigación estuvo constituida por 390 docentes de instituciones educativas de secundaria del Cercado de lea, 2017. La muestra estuvo conformada por 194 docentes cuya cantidad fue obtenida mediante la aplicación de la fórmula de poblaciones finitas y la elección de los sujetos muestrales se llevó a cabo mediante el muestreo probabilístico. Los instrumentos que se realizaron fueron dos cuestionarios: uno sobre gestión educativa y otro cuestionario sobre calidad del servicio educativo.

En los resultados recogidos en la investigación se ha logrado determinar un coeficiente de correlación de Pearson de  $r = 0,758$  que indica que existe relación directa entre la gestión educativa y la calidad del servicio educativo en docentes de las instituciones educativas de secundaria del Cercado de lea, 2017, es decir, a un buen nivel de gestión educativa le corresponde un alto nivel de calidad del servicio educativo y viceversa.

**Palabras clave:** Gestión educativa, calidad del servicio educativo, instituciones educativas de secundaria, docentes de educación secundaria.





## ABSTRACT

The purpose of the research work is to determine the relationship between educational management and the quality of the educational Service in secondary educational institutions in the Cercado de Ica, 2017.

The methodology in this study is quantitative, with correlational design, according to its purpose is a basic research; by its nature it is descriptive. The population in the present investigation was constituted by 390 teachers from secondary educational institutions of the Cercado de Ica, 2017. The sample consisted of 194 teachers whose amount was obtained by applying the formula of finite populations and the choice of sample subjects. It was carried out by probabilistic sampling. The instruments that were carried out were two questionnaires: one on educational management and another questionnaire on the quality of the educational Service.

In the results collected in the investigation, a Pearson correlation coefficient of  $r = 0,758$  has been determined, which indicates that there is a direct relationship between educational management and the quality of the educational Service in teachers of the secondary educational institutions of the Cercado de Ica, 2017, that is to say, a high level of educational management corresponds to a high level of quality of the educational Service and vice versa.

**Key words:** Educational management, quality of educational Service, secondary educational institutions, secondary education teachers.



## INTRODUCCIÓN

En la actualidad, la gestión de las escuelas tiene como eje principal lo administrativo. Su finalidad y objetivos ya establecidos: organizar situaciones para el logro de las enseñanzas. Teniendo en cuenta esta realidad, es importante contar con la visión de encaminarse hacia una buena gestión liderazgo pedagógico, que involucre un sinnúmero de actividades «transformadoras» en las instituciones educativas a nivel nacional. A partir del año 2014, las instituciones educativas edificarán sus actividades en base a 8 compromisos de gestión. Estos son conductores de estrategias de cambio dentro de las instituciones educativas y, si bien no son los únicos posibles, son los más fundamentales de alcanzar y desarrollar. Estos compromisos se manifiestan en diferentes indicadores. Dichos compromisos se expresan en determinados indicadores, cumpliendo funciones importantes en el aseguramiento del aprendizaje en los estudiantes. Esta tarea se les atribuye de manera constante al director y su equipo directivo, los cuales deben de saber dirigir y gestionar la Institución para lograr resultados positivos en el cumplimiento de objetivos según lo señalado por Ministerio de Educación en el año 2012.

Por otro lado, la gestión de calidad de servicio educativo en el Perú presenta una serie de falencias, las instituciones debe afrontar problemas tales como, deficiencias en la gestión, eficacia individual y colectiva limitada, quejas de los estudiantes, padres de familia y comunidad educativa en general, retrasos



en las adquisiciones y recursos mal utilizados, hechos que no logran que se brinde una educación de calidad (Flores, 2004). Desde diversos organismos estatales como el SINEACE busca promover una gestión de la calidad del servicio en las instituciones educativas.

Esta investigación da origen a elaborar e investigar la problemática que se observa en las instituciones educativas acerca de la gestión educativa y la calidad del servicio educativo en instituciones educativas de secundaria del Cercado de Ica, por que la gestión educativa es importante para que exista buenas condiciones tanto administrativa, pedagógica, comunitaria etc. La gestión educativa tiene la finalidad de utilizar en la actividad diaria dentro de la Institución los principios generales de la gestión al campo específico de la formación estudiantil.

La gestión se sustenta en el accionar de los individuos en una institución, es decir que el concepto que se le brinde a la gestión estará siempre basada en una teoría - explícita o implícita - de la acción humana. Según SAÑUDO (2006) es un "conjunto de métodos por los que se logra interactuar de manera afectiva, social y académica dentro de la institución, en relación a los individuos quienes son los que se desenvuelven con el fin de formar excelentes instituciones educativas en beneficio de todos".

Por otro lado tenemos a la calidad del servicio Según GÓMEZ (2006), determina a la calidad como "el logro alcanzado de manera positiva durante el desarrollo de los procesos educativos, lo cual debe de tenerse presente en cada uno de los elementos que se encuentran integrados, teniendo en cuenta los distintos conceptos sobre calidad se puede manifestar el criterio de calidad como



eficacia, comprendida como el cumplimiento de metas planeadas por el sistema educativo". (p.87).

Este trabajo de investigación se organiza en 5 capítulos, continuación:

En el capítulo I se determina el problema, Se aborda el análisis de la situación problemática a nivel internacional, nacional y local de las variables de estudio como son: la gestión educativa y la calidad del servicio educativo. También se plantea el problema general y los problemas específicos; asimismo, la justificación del desarrollo del estudio desde el punto de vista teórico, práctico y metodológico. Igualmente se plantean el objetivo general y los objetivos específicos.

En el capítulo II, se establece marco teórico. Comprende el desarrollo de los antecedentes de investigación tanto a nivel internacional, nacional y local, las bases teóricas sobre la variable gestión educativa su conceptualización, modelo de gestión, dimensiones, procesos y con respecto a la calidad del servicio educativo se describió su conceptualización, las dimensiones, e importancia; por otro lado también se estructuró el marco conceptual, la formulación de la hipótesis general y las hipótesis específicas, así como el análisis de variables y las dimensiones, es decir con respecto a la gestión educativa se dimensionó en Gestión institucional, Gestión pedagógica, Gestión administrativa, Gestión comunitaria y las dimensiones de la variable calidad del servicio educativo fue tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía e indicadores.





En el capítulo III, la metodología de la investigación, se puntualiza el método cuantitativo cuya finalidad es generalizar los datos de una muestra a una población (de un grupo pequeño a uno mayor). También interactúan diferentes casos en el trabajo de investigación con el fin de generalizar los resultados hallados. Por otro lado la obtención de datos se hace posible a través de la aplicación de instrumentos estandarizados. Es uniforme para todos los casos. Se emplean instrumentos que han demostrado tener la validez necesaria y ser confiables, lo cual es un requisito de suma importancia para su aplicación, también se pueden establecer nuevos instrumentos pero teniendo en cuenta que cumpla con las normas, siendo revisado previamente a su aplicación sobre los usuarios. Las preguntas, ítems o indicadores utilizados son específicos con posibilidades de respuesta o categorías predeterminadas, el diseño correlacional que pretende examinar los efectos de las variables, asumiendo que la variable independiente ha ocurrido señalando efectos sobre la variable dependiente. En este capítulo también se detallará el tipo de investigación por su finalidad básica que se basa en una explicación teórica y su principal finalidad se centra en ampliar una teoría, corregir o verificar el conocimiento por medio de revelaciones de considerables divulgaciones o principios, este tipo de investigación se hace posible su desarrollo con el fin de captar conocimientos actualizados, como también nuevos campos investigativos sin un fin práctico específico e inmediato. Tiene como fin establecer una base sólida de diferentes conocimientos y capacidades teóricas, sin preocuparse de su aplicación práctica. Se orienta a conocer y persigue la resolución de problemas amplios y de validez general. Por otro lado el estudio realizado es una investigación por su carácter descriptiva porque busca detallar propiedades, características y rasgos fundamentales de





cualquier fenómeno que se examine y refiere tendencias de un grupo o población. Por su alcance estacional es una investigación transversal porque se estudia un aspecto de desarrollo de los sujetos en un instante dado. Por último en este capítulo se describe la población y muestra, por otro lado acerca de las técnicas e instrumentos, el diseño de contrastación de hipótesis, la matriz de Consistencia y tripartita.

En el capítulo IV, se expone los resultados y discusión se presentan los resultados a través de tablas y gráficos estadísticos se analizan interpretación y análisis de los datos y su vinculación con las unidades de estudio. En este transcurso de acciones estas dimensiones son válidas o no como categorías de análisis del estudio. Por otro, lado se evidencian y se hacen presente categorías que no han sido previstas y que son de suma importancia para el objeto de análisis y estudio. En este capítulo también se hace posible el desarrollo de la discusión, el cual se caracteriza por representar y descifrar todos los resultados obtenidos, su contradicción y comprobación de las hipótesis planteada con anterioridad, así como la proyección futura del estudio y su contribución positiva a la sociedad científica. Se tubo presente la relación entre las pesquisas ejecutadas y las teorías o autores descritos en el marco teórico e incluso las investigaciones desarrolladas por otros autores apreciados en antecedente se expresa el aporte teórico – práctico.

En el marco sintético, se consignan las conclusiones y sugerencias pertinentes.

Finalmente, se denominan las referencias bibliográficas y se acompañan los anexos que corresponden



## CAPITULO I

### EL PROBLEMA

#### 1.1 ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN PROBLEMÁTICA

Los nuevos escenarios globales que caracterizan al mundo de hoy, influyen de manera directa en la gran parte de instituciones educativas y les exigen a realizar cambios de manera acelerada y en todos los perímetros y dimensiones. La educación también está relacionada y produce en ella estos cambios, por ende los ya existentes sistemas educativos hacen frente a desafíos necesarios, con el objetivo dar respuesta a las actuales demandas sociales.

En este mismo contexto, la calidad de los servicios educativos, aún en los países desarrollados y naturalmente en los países en vías de desarrollo, tiene grandes deficiencias y limitaciones. Particularmente en los países en vías de desarrollo, existen problemas de eficiencia y pertinencia, los servicios educativos son de baja calidad, faltan los recursos necesarios para mejorar la calidad, en algunos países hay también problemas de cobertura del sistema educativo.



En el caso del Perú, también se observa problemas relacionados con la baja calidad de los servicios educativos, los mismos que han sido corroborados por diversos diagnósticos llevados a cabo por el mismo Ministerio de Educación como por investigaciones privadas.

En el Perú en la última década, de acuerdo con el Banco Mundial (2006) se han evidenciado avances significativos en la cobertura educativa. Las tasas brutas de matrícula en todos los niveles educativos existentes son más elevadas que 0, dentro de los errores de medida, tan altas como las de países que presentan un ingreso per cápita parecido al de América Latina. Las tasas de estudiantes con escolaridad completa también son elevadas: Un porcentaje cercano al 100% en la escuela de nivel primario y alrededor de un 65% en el nivel secundario. Si bien el equilibrio de género no es el ideal, es similar al de otros países de América Latina. En realidad, es necesario tener en cuenta que parte de esta matrícula se realiza en instituciones en las que la calidad de la infraestructura en donde se desarrollan los distintos procesos educativos no es óptima, razón por la cual se podría cuestionar la naturaleza de dicha cobertura. Por otro lado, la gran parte de la población estudiantil que no concluyen con sus estudios de nivel secundario se ven en la necesidad de no hacerlo por problemas de falta de dinero (pobreza, costo de las pensiones, necesidad de trabajar), sociales (embarazo o matrimonio, alienación juvenil, pandillas) y de calidad educativa (no se considera que la escuela sea útil), no por la falta de disponibilidad de instituciones que brinden este servicio.



Sin embargo, donde el Perú tiene problemas críticos es en la calidad. Si se consideramos los niveles de aprendizaje como un valor indicativo, en las dos evaluaciones internacionales de logros del aprendizaje: Programa Internacional de Evaluación de Estudiantes (PISA) y el Laboratorio Latinoamericano de Evaluación de la Calidad de la Educación (LLECE), el Perú evidencia problemas de baja calidad de la educación, ya que de acuerdo con la evaluación PISA, el Perú se encuentra en el último lugar. (BM, 2006)

En lo que respecta a la calidad de los servicios educativos en las Instituciones Educativas de Ica, no dista mucho de los resultados globales obtenidos a nivel nacional; presentan deficiencias y limitaciones en los servicios académicos y administrativos. Si bien es cierto que existen mejoras en varios aspectos de la gestión académica, sin embargo los niveles de rendimiento escolar en promedio son deficientes, existen problemas de baja comprensión y bajo nivel de desarrollo de las habilidades matemáticas y científicas de los alumnos.

Asimismo, existe también cobertura adecuada de los servicios de biblioteca, laboratorio, de los servicios al educando, así como problemas de uso eficiente y transparente de los recursos económicos.

Todos estos problemas y deficiencias, está asociado a múltiples factores, dentro de las cuales, el modelo de gestión directiva constituye uno de los factores de mayor importancia al que el problema de baja calidad de los servicios está asociado.



Es justamente, por ello, que en esta investigación de tipo correlacionar se plantea como problema “Relación entre gestión educativa y calidad del servicio educativo en instituciones educativas de Ica, 2017”, en la que se asume como objetivo determinar la relación existente entre la gestión educativa y la calidad del servicio educativo.

La realización de una gestión educativa pertinente y de calidad no es fácil, para poder lograr esto se ve en la necesidad de cumplir y desarrollar proceso de carácter serio y responsable, algunos de estos son: diagnóstico, planeación, ejecución, seguimiento, evaluación y de reconocimiento de vivencias importantes en relación con la mejora del nivel de calidad educativa. La gestión educativa se conceptualiza como una función orientada a formar y mantener en la institución educativa, las estructuras administrativas y pedagógicas, como los procesos internos de naturaleza democrática, imparcial y eficiente, que permiten a niños, adolescentes, jóvenes y adultos relacionarse e interactuar como personas plenas, responsables y eficaces; y como ciudadanos capaces de construir la democracia y el desarrollo nacional, armonizando su proyecto personal con un proyecto colectivo. Definida de este modo a la gestión educativa, es fácil comprender las dificultades y la poca calidad de la gestión en esta institución.

Según CASASSÚS (2000), la gestión educativa es la comprensión e interpretación de las acciones que realiza el individuo en una organización o institución. De ahí que el nivel de desempeño de los directivos se enfoque a la distribución de los individuos hacia el cumplimiento de las metas





misionales. De la misma manera, para Gimeno Sacristán la gestión es apreciada como los diferentes servicios que brindan una cierta cantidad de individuos en una institución; contexto que impulsa al reconocimiento del individuo y a resaltar las tareas especialmente humanas del resto de tareas donde el individuo no tiene esa connotación de relevancia. Lo ya mencionado hace posible inferir que el modelo de gestión retoma y resinifica el rol del individuo en las instituciones u organizaciones, brinda una expectativa social y cultural de la administración a través de la disposición de obligaciones de participación del colectivo y de edificación de metas en beneficio de la mayoría de personas que exigen al directivo como responsable, comprometido y que posea un liderazgo en su quehacer.

A falta de una gestión educativa adecuada y de calidad, no se puede articular los diferentes ámbitos de la gestión y de la problemática educativa. Y como señala AGRYSS Y SCHON (1978) la gestión es considerada como "la capacidad de articular representaciones mentales de los miembros de una organización".

Todas estas deficiencias tienen relación con la gestión educativa, cuando la gestión educativa es adecuada, motivadora, innovadora, indudablemente la calidad de los servicios que presta una institución serán mejores, de modo que existe una relación positiva entre la variable Gestión educativa y la calidad de los servicios, tal como se evidencia en esta investigación.



## 1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

### 1.2.1 Problema general:

¿Cuál es la relación que existe entre la gestión educativa y calidad del servicio educativo en instituciones educativas de secundaria del Cercado de Ica, 2017?

### 1.2.2 Problemas específicos:

¿Cuál es la relación que existe entre la gestión institucional y calidad del servicio educativo en instituciones educativas de secundaria del Cercado de Ica, 2017?

¿Cuál es la relación que existe entre la gestión pedagógica y calidad del servicio educativo en instituciones educativas de secundaria del Cercado de Ica, 2017?

¿Cuál es la relación que existe entre la gestión administrativa y calidad del servicio educativo en instituciones educativas de secundaria del Cercado de Ica, 2017?

¿Cuál es la relación que existe entre la gestión comunitaria y calidad del servicio educativo en instituciones educativas de secundaria del Cercado de Ica, 2017?

## 1.3. JUSTIFICACIÓN

La gestión educativa es una categoría recientemente introducida en el ámbito educacional para referirse a la gestión institucional, pedagógica, administrativa y socio comunitario de las instituciones educativas que



buscan mejores logros en la calidad del servicio educativo, en tal sentido el tema de investigación resulta de interés y su realización se justifica plenamente.

La investigación se justifica en los siguientes aspectos:

Justificación teórica; la investigación permitió sistematizar y organizar información sobre las variables gestión educativa y calidad del servicio educativo que pueden ser tomadas en cuenta en futuras investigaciones. Dicha información se puso al alcance de la comunidad en general para profundizar sus conocimientos sobre las variables de estudio.

Justificación práctica; se considera que la presente investigación tiene justificación práctica, porque su aporte contribuyo a determinar la relación entre gestión educativa y calidad del servicio educativo en instituciones educativas de secundaria del Cercado de Ica, 2017, ya que el conocimiento real del comportamiento de estas variables hicieron posible el planteamiento de estrategias pertinentes para la mejora de la calidad de la educación.

Justificación metodológica; la investigación tiene justificación metodológica por el tipo de investigación elegida, el diseño metodológico adoptado para la realización de la investigación, los instrumentos elaborados fueron validados según el contexto, los cuales constituyen experiencias que pueden ser utilizados por otros investigadores en la realización de nuevas investigaciones de mayor amplitud y nivel de profundidad.

## 1.4. OBJETIVOS

### 1.4.1 Objetivo general

Determinar la relación que existe entre la gestión educativa y calidad del servicio educativo en instituciones educativas de secundaria del Cercado de Ica, 2017.

### 1.4.2 Objetivos específicos

Establecer la relación que existe entre la gestión institucional y calidad del servicio educativo en instituciones educativas de secundaria del Cercado de Ica, 2017.

Analizar la relación que existe entre la gestión pedagógica y calidad del servicio educativo en instituciones educativas de secundaria del Cercado de Ica, 2017.

Evaluar la relación que existe entre la gestión administrativa y calidad del servicio educativo en instituciones educativas de secundaria del Cercado de Ica, 2017.

Identificar la relación que existe entre la gestión comunitaria y calidad del servicio educativo en instituciones educativas de secundaria del Cercado de Ica, 2017.



## CAPITULO II

### MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

#### 2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

##### A NIVEL INTERNACIONAL

**Autor:** RENTERÍA (2009)

**Tesis:** Diseño de una estrategia de gestión educativa para mejorar los niveles de convivencia en el colegio Rafael Uribe Uribe de ciudad Bolívar, en la jornada de la mañana.

**Objetivo:** Determinar cómo influye la estrategia de gestión educativa en los niveles de convivencia escolar.

**Conclusiones:** Una estrategia de Gestión Educativa para beneficiar de manera directa en el aumento del nivel de Convivencia en el Colegio Rafael Uribe, jornada de la mañana, comprende un conjunto de estrategias tanto específicas y particulares desarrolladas con fines de fortalecimiento de las actividades, decisiones y funciones que van a desarrollar los directivos para el mejor aprendizaje y desarrollo de capacidades por parte de los estudiantes, al igual que la valores, cultura ciudadana, comunidad educativa y convivencia pacífica produciendo inclusión y equidad.





**Autor:** CORREA Y OTROS. (2011)

**Tesis:** La gestión educativa un nuevo paradigma", Revista científica de la Fundación Universitaria "Luis Amigo.

**Objetivo:** Determinar cómo es el nivel de gestión educativa un nuevo paradigma.

**Conclusiones:** La práctica de la Gestión Educativa está influenciada y mediada por el discurso de las políticas educativas, por sus modificaciones, retos y requerimientos y, por su desarrollo en los contextos nacionales, regionales y locales. En la Gestión Educativa, debidamente se ha reconocido los paradigmas funcionalistas, sostenidos en el positivismo occidental; y, los paradigmas interaccionistas, nutridos de la filosofía existencialista e idealista, del anarquismo, del marxismo; pero, de igual forma, de la economía, la política, la sociología y la filosofía.

**Autor:** TUMINO Y POITEVIN (2013).

**Tesis:** Evaluación de la calidad de servicio universitario desde la percepción de estudiantes y docentes: caso de estudio. Universidad Adventista del Plata.

**Objetivo:** Analizar la evaluación de la calidad de servicio universitario desde la percepción de estudiantes y docentes.

**Conclusiones:** se llegó a indicar el orden adecuado de jerarquía atribuida por los individuos a quienes se encuestaron en relación a las dimensiones de aprehensión de la calidad, la cual tiene un influjo por las perspectivas que a su vez cambian y se adecuan en las distintas culturas y contextos.

Por lo tanto incentiva a sugerir que las perspectivas sobre la calidad de servicios tienen que estar vinculadas a la cultura.

## A NIVEL NACIONAL

**Autor:** CARRASCO (2002).

**Tesis:** "Gestión educativa y calidad de formación profesional en la facultad de educación de la UNSACA".

**Objetivo:** Establecer la relación que existe entre la Gestión educativa y calidad de formación profesional

**Conclusiones:** Finalmente se pudo concluir que la Gestión Institucional se relaciona de manera significativa con la Formación Profesional. Presentándose con un valor de 68,4%, lo cual quiere decir que la correlación es un poco alta.

**Autor:** LÓPEZ (2005).

**Tesis:** Percepciones de los directores respecto a la importancia y aplicabilidad de las actuales normas de gestión educativa. Pontificia Universidad Católica Del Perú. Lima. Perú.

**Objetivo:** Describir la Percepciones de los directores respecto a la importancia y aplicabilidad de las actuales normas de gestión educativa.

**Conclusiones:** La población directiva, por lo complejo que hallan en la comprensión de las normas de gestión, las ponen en práctica acorde a una interpretación connotativa, analógica; investigando otros significados, en

relación a sus mismos puntos de vista y experiencias ocurridas a lo largo de su desarrollo docente, ya que no perciben que las normas de gestión favorecen en la mejora del nivel de calidad educativa, dando su punto de vista y planteando que la calidad educativa no depende de normas, sino más bien de las capacidades de los individuos y de las políticas a largo plazo.

**Autor:** SILES (2007)

**Tesis:** Factores que influyen en la evaluación de la calidad del servicio académico percibido por el estudiante del 4º y 5º años del P.P.A.E. de la U.C.S.M. Arequipa 2007”:

**Objetivo:** Analizar los factores que influyen en la evaluación de la calidad del servicio académico percibido.

**Conclusiones:** La formación del estudiante solo está enfocada a preparar para la empleocracia y no para emprendedores, existe un reclamo de mejor equipamiento de bibliografía en las bibliotecas, la presencia de maestros más competentes y el empleo de tecnologías de vanguardia en el desarrollo de las actividades de enseñanza. Por ende es bueno meditar que parte de haber cambio en la curricula es que también los profesores respondan a las exigencias de los servicios que piden los alumnos.

## A NIVEL LOCAL

**Autor:** ENCISO (2014).

**Tesis:** La gestión educativa y su relación con el nivel de aprendizaje de los estudiantes de educación secundaria



**Objetivo:** Determinar la relación entre gestión educativa y el nivel de aprendizaje.

**Conclusiones:** se evidencia que entre las dos variables de estudio desarrolladas en la investigación se presenta una relación significativa presentada en un valor de correlación ( $r = 0,647$ ); todo este estudio realizado sobre el cuerpo estudiantil del nivel secundario de la I.E. "N° 22333 de Santa Cruz Villacurí. Como enunciado final y teniendo en cuenta el resultado de valor, que a un buen nivel de gestión educativa le corresponde un buen nivel de aprendizaje en el área.

**Autor:** MEZA (2014).

**Tesis:** Influencia de la gestión educativa en la convivencia escolar de las instituciones educativas–Huancavelica.

**Objetivo:** Determinar cómo influye la gestión educativa en la convivencia escolar.

**Conclusiones:** Finalmente teniendo como base de resultados de la investigación cantidades y valores, es correcto afirmar que la gestión educativa influye de manera significativamente en la convivencia escolar. Es te valor es denominado como coeficiente de correlación el cual fue (0,881) que corresponde un alto grado de relación entre ambas variables de estudio.

**Autor:** GUEVARA (2015).

**Tesis:** Modelo de gestión por competencias y calidad del servicio en la facultad de administración de la Universidad Nacional "SAN LUIS GONZAGA" DE ICA, 2015.

**Objetivo:** Determinar la relación de modelo de gestión por competencias y la calidad del servicio en la facultad de administración.

**Conclusiones:** Se evidencio que existe una correlación directa entre el la variable independiente y la dependiente; obteniendo un valor de Pearson  $r=0,644$ ; es decir a un mayor nivel de modelo de gestión por competencias le corresponde una buena calidad de servicio.

## 2.2 BASES TEÓRICAS

### Gestión educativa

Según SAÑUDO (2006) se define la gestión educativa como el proceso administrativo en el cual se planifican y organizan el conjunto de actividades, procesos que se desarrollaran en la institución educativa, así como la forma en que se deben desarrollar las interacciones entre los diversos agentes educativos, con la finalidad de definir los procesos institucionales que regirán el desarrollo de la actividad institucional.

Para TOPETE (2001) es un proceso de organización de la actividad educativa dentro de la institución, que como todo proceso administrativo, requiere del dominio de diversos conocimientos, habilidades y destrezas, así como la capacidad para aplicarlos en diversos contextos y situaciones





institucionales, de modo que aseguren el éxito de la actividad educativa institucional, tanto su visión como sus objetivos planteados. .

Por su parte ELIZONDO ET AL. (2001) definen la gestión educativa como el proceso de coordinación institucional, en el cual se define la forma en que se realizara la participación y desenvolvimiento de los agentes educativos, las áreas y funciones internacionales, las actividades a desarrollar, es decir, se define la actividad institucional.

También POZNER (2000) señala que la gestión educativa se puede entender como el proceso de planeación, ejecución y evaluación de un conjunto de actividades y procesos dentro de la comunidad educativa, debidamente articulados entre sí que permiten definir las actividades institucionales a desarrollar de modo que define una intencionalidad y un fin específico.

*Comentario: Teniendo en cuenta las diferentes definiciones de mi primera variable "Gestión educativa" puedo establecer lo siguiente; es el conjunto de interacciones que se desarrollan dentro de un ambiente educativo o para ser más claro dentro de una institución que brinda servicios de educación, aquí se relacionan tanto conocimientos como actitudes de los estudiantes y docentes, todo con fines personales e institucionales.*

### **Modelos de gestión educativa**

Según CASASSUS (1999) menciona los siguientes:



Normativo: Este modelo se dio aproximadamente a inicios de los años 70, en este modelo, se inicia a explicar y realizar una planeación que brinda una orientación hacia el futuro de la institución, es decir, se empieza a realizar una previsión futura desde la situación actual empresarial.

Prospectivo: Este modelo se desarrolla a partir de los años 70, en el cual se desarrollan métodos precisos que permiten visualizar la situación de la empresa a futuro, a través de la imaginación y desarrollo de diversos escenarios o escenarios múltiples que representen una realidad futura. Esta comprensión de que los escenarios pueden ser múltiples pueden realizar que la planificación se flexibilice.

Estratégico: Se da a partir de los años 80. En este modelo se empieza a definir específicamente un conjunto de normas y métodos o técnicas que permitan desarrollar los procesos de planificación y logro de los objetivos. A través de estas normas y técnicas desarrolladas, se puede desarrollar procesos de articulación en todas las áreas y herramientas presentes en la institución.

Estratégico-situacional: Se da a mediados de los años 80. En este modelo, se empieza a introducir la dimensión situacional en el proceso de gestión. Por este motivo, en las empresas se empiezan a estudiar situaciones específicas de contextos o problemas futuros, sobre las cuales se desarrollan los procesos de planificación para el logro de objetivos.

Calidad total: Este modelo se presenta a inicios de los 90, en el cual a los procesos de planificación se agregan procesos referidos al control de

las actividades y a la búsqueda de la mejora continua de los procesos, con el objetivo de lograr una mayor calidad en la institución (JURAN, 1998). Entre las innovaciones que presenta este modelo en la búsqueda de la calidad de puede mencionar la búsqueda de las necesidades e intereses de los usuarios, el desarrollo de estándares de calidad, los métodos que permitan alcanzar dichos métodos de calidad, así como los métodos que permitan reducir los márgenes de error.

Reingeniería: Este modelo se presenta a mediados de los años 90, sus principales exponentes son Hammer y Champy, quienes indican que los contextos en el que se desarrolla la actividad institucional son cambiantes debido a que la competencia entre instituciones cada vez iba en mayor aumento. Los autores señalan que no es suficiente con un pequeño cambio o mejora, es necesario que se realice un proceso de cambio radical, buscar el rediseño de los diversos procesos y actividades institucionales.

Comunicacional: Este modelo se inicia se desarrolla aproximadamente a la segunda mitad de los años 90. En él se especifica que la institución está en la necesidad de aplicar redes internas y redes externas en el desarrollo de su actividad. Para hacerlo, es necesario que la institución desarrolle adecuadamente una identidad y lenguajes propios que le permitan desarrollar procesos destinados a facilitar los procesos de comunicación institucional, tanto internas como externas que le permitan transmitir adecuadamente la información deseada.



*Comentario: En cuanto a los modelos de gestión educativa, son muchos los que son empleados, mencionando los siguientes; el normativo que se basa en la planificación realizada en un presente para tener como resultado un futuro único; el prospectivo que a diferencia del anterior su planificación es flexible; el estratégico que implica una organización clave por medio de estrategias y tácticas; el estratégico-situacional el cual consta de la unión de dos dimensiones (estratégica y situacional); la calidad total abarca muchos factores, desde el estar pendiente de las necesidades del cliente hasta establecer altos estándares de calidad; la reingeniería que se basa en el mejoramiento constante y rediseñamiento de algunos quiebre que no permitan el máximo desarrollo; y finalmente el comunicacional que se relaciona con la acción de mantener buenas relaciones comunicativas y formando excelentes redes de comunicación.*

### **Dimensiones de la gestión educativa**

Según la UNESCO (2001) hablar de gestión educativa es hacer referencia al desarrollo de un proceso organizado y sistematizado, que permita la interacción coordinada de los agentes educativos, las áreas y procesos institucionales, así como el control de todas las variables y factores presentan en el desarrollo diario de la actividad institucional. Así, esta organización busca determinar que funciones desarrollara cada agente educativo, que normas regirán los procesos de interacción entre ellos, como se interrelacionara la escuela a la comunidad, entre otros factores que interactúan entre sí y que permitirán definir la actividad institucional en general. Para lograrlo la gestión educativa abarca 4 dimensiones:





### **a. Dimensión institucional**

En esta dimensión se comprenden el conjunto de procesos que se desarrollan para asegurar el adecuado funcionamiento y desarrollo de actividades dentro de la institución. Aquí se observan que diversos aspectos referidos a la estructura institucional que delimitan un conjunto de actividades y procesos que determinan como se desarrollan las actividades dentro de la institución, es decir, se definen los organigramas de la institución, se asignan las tareas institucionales, se realiza una división de áreas y se establecen las mecánicas de cada una, así como los tiempos en los que se debe cumplir. Por otro lado, también se definen las normas que regirán el comportamiento de los miembros de la institución, la forma en que interactuarán entre ellos, cuales son las prácticas correctas a desarrollar dentro de la institución, etc.

En esta dimensión, se abarca también la forma en que se capacita al personal o miembros de la institución educativa, esto con la finalidad de desarrollar en ellos un conjunto de competencias y capacidades que le permitan desarrollar sus funciones de forma autónoma y lograr así un desarrollo de las actividades institucionales de forma pertinente que contribuya a la calidad institucional. Con el desarrollo de estas capacitaciones, se asegura que la institución posea un desenvolvimiento acorde a los avances y a las nuevas exigencias sociales.



### **b. Dimensión pedagógica**

Comprende el hacer del centro educativo, donde los actores educativos desarrollan las actividades de enseñanza y aprendizaje que se aplicaran en la formación del estudiante.

En esta dimensión, se encuentran los diversos enfoques sobre la forma en que se deben desarrollar los procesos de enseñanza – aprendizaje, la forma en que se diversificara el currículo, las estrategias de enseñanza que se emplearan en el aula de clases, como se evaluarán los aprendizajes de los estudiantes, así como el desarrollo del proyecto curricular institucional

Por otro lado, se engloba dentro de la función docente, la forma en que desarrolla su actividad, la forma en que planifican los planes y programas educativos, tanto a nivel de aula como a nivel de institución, el trato e interacción que tendrá con los estudiantes, con sus colegas, con las familias y la comunidad, de modo que pueda establecer las acciones pertinentes para mejorar sus competencias profesionales.

### **c. Dimensión administrativa**

Involucra las diversas actividades estratégicas realizadas con la finalidad de optimizar los recursos con los que cuenta la institución, tanto el recurso humano, material y financiero, de modo que la actividades institucionales se realicen de forma óptima, cumpliendo los tiempos establecidos, empleando la máxima seguridad e higiene posible, acordes a las normas y reglas del centro educativo, permitiendo así alcanzar óptimamente los



objetivos y metas establecidas. Un factor fundamental de esta dimensión es asegurar el logro de los objetivos institucionales y el bienestar colectivos sobre los intereses personales, a fin de que todos los miembros de la institución alcancen un bienestar dentro de la institución en el cumplimiento de sus funciones.

Así, dentro de las actividades específicas que se visualizan dentro de esta dimensión, se pueden mencionar la administración correcta del personal institucional delegando las funciones acorde a sus competencias profesionales, el desarrollo de evaluaciones formativas que inviten a su desarrollo, la gestión y mantenimiento óptimo de los recursos materiales con los que cuenta la institución, gestionar óptimamente la información institucional interna y externa, como la información presupuestaria, financiera, de gestión, etc.

#### **d. Dimensión Comunitaria**

Involucra la interacción entre la institución y la comunidad en la que desarrolla su actividad, con la finalidad de que la institución tome conocimiento sobre situación social y económica del entorno, de sus necesidades y de sus demandada, de modo que con el desarrollo de sus actividad se puedan llegar a satisfacer algunas. Por otro lado, también involucra un trabajo conjunto entre los miembros de la institución con las diversas autoridades sociales así como con los padres de familia, con la finalidad de trazar objetivos comunes que permitan el desarrollo de la comunidad, la institución, así como el asegurar una formación de calidad a los estudiantes.



*Comentario: en esta parte de mi marco teórico, se especifica las dimensiones con que se desarrollará mi investigación en cuanto a mi variable "Gestión educativa"; en primer lugar se tiene a la dimensión institucional la cual hace referencia al reconocimiento de las diferentes maneras en cómo se constituyen los integrantes de la comunidad educativa para el correcto funcionamiento de la institución. En segundo lugar encontramos la Dimensión pedagógica, la cual hace referencia a la interacción de enseñanza y aprendizaje, lo cual se refleja en el día a día mediante evaluaciones hechas tanto a docentes como a estudiante. En tercer lugar la Dimensión administrativa, aquí se evidencia la gestión del talento humano, materiales, ingreso y salida de dinero, distribución del tiempo, control de información, etc. Y finalmente la dimensión comunitaria, la cual se desarrolla en relación a la sociedad o comunidad en donde se encuentra desarrollando.*

### **Procesos de la gestión educativa**

Con la finalidad de desarrollar una actividad institucional óptima, la institución educativa debe de priorizar el desarrollo de determinadas acciones y procesos que permitan por un lado satisfacer las necesidades y las demandas del contexto y por otro lado, permitan alcanzar los objetivos y metas institucionales. A este proceso se le conoce como procesos de gestión, los cuales permiten dar una dirección específica al desarrollo de las actividades institucionales, direccionalidad que permita satisfacer determinadas necesidades, expectativas y demandas, que permita cumplir



metas, objetivos y estándares de calidad, es decir, que permita que el desempeño de todos los actores educativos se orienten a un fin común.

Es a través de los procesos de gestión que la institución desarrolla actividades y estrategias de planificación, organización, dirección y control, dando seguimiento a cada actividad institucional que se desarrolla a fin de verificar su efectividad, verificar el empleo óptimo de los recursos institucionales disponibles, (humano, tecnológico y financiero).

#### **a. Planificación**

Es la primera fase del proceso de gestión, en el cual el conjunto de miembros de la institución educativa encabezados por el director desarrollan el PEI, también toman decisiones en torno a que van a realizar durante el año escolar, los objetivos y metas a lograr, así como las estrategias a emplear con la finalidad principal de asegurar la calidad educativa.

En esta etapa se deben tomar decisiones sobre las acciones que se deben tomar para alcanzar los objetivos y metas propuestas, agrupando un conjunto de actividades cuyo desarrollo sistemático permita alcanzarlos, lo que implica un análisis global de la situación actual de la institución, en torno a con qué recursos cuenta la institución, que acciones se puede desarrollar con ellos, que otros recursos se necesitan, que problemas afronta la institución y como estos se pueden superar. Fuentes (1980), en base a autores como (Schiefelbein, Aguilar y Block, Kaufman, Gómez Dacal, Anderson y Drowman, Quintana, Feroso y Coombs), ofrece una





definición de planificación, indicando que es «un proceso sistemático, continuo y abierto que sirve para disponer formas de actuación aplicables a la educación» Otras aportaciones de interés son las de Yeheskel Dror (1973), Ander- Egg (1993) y Mascort (1987). Para el primero, «Planificar, es el proceso de preparar un conjunto de decisiones para la acción futura, dirigidas al logro de los objetivos por medios preferibles».

### **b. Ejecución**

En esta fase, se establece los procesos de desarrollo y realización de todas las actividades planificadas, donde cada miembro de la institución desarrolla las funciones que se le han asignado, integrándose y compartiendo objetivos comunes con los demás miembros de la institución, de modo que tanto docentes, estudiantes, padres, directivos y administrativos desarrollen actividades óptimamente coordinadas empleando adecuadamente los recursos que le son otorgados para la realización de diversos planes y programas educativos. Por lo tanto, se puede señalar que la realización de estas actividades comprende un proceso de división de funciones y responsabilidades, donde a cada trabajador se le brinda un nivel de autonomía en el desarrollo de determinadas actividades, por las cuales debe responder ante una persona con una autoridad mayor.

### **c. Verificar**

En esta etapa del proceso de gestión se desarrollan actividades de control y supervisión de las funciones asignadas, así como el desempeño de los responsables del desarrollo de dichas funciones, con la finalidad de



determinar el impacto que estas tienen en el logro de los objetivos y metas establecidas, verificando si se desarrollan acorde al esquema establecido. Esto se desarrolla con la finalidad de poder desarrollar un análisis de la actividad institucional, seleccionando los puntos fuertes de cada área con la finalidad de implantar dichos puntos fuera en las demás áreas institucionales. Además, se desarrolla con la finalidad de realizar un reajuste en caso de que se evidente un alejamiento de los objetivos a alcanzar,

#### **e. Actuar**

Esta etapa comprende el desarrollo de retroalimentación, donde luego del análisis realizado en la etapa de verificación se obtienen los datos más relevantes, se analizan y en base a ellas se desarrollan determinadas actividades que aseguren la calidad institucional y el logro de los objetivos y metas trazadas.

*Comentario: La gestión educativa también presenta procesos, lo cuales son de suma importancia desarrollarlos, aquí se realiza la correcta planificación, organización, control y seguimiento, por ello se presentan los siguientes procesos; la planificación en donde se realiza acciones de tomar decisiones en cuanto a estrategias y como realizarlas para cumplir con la misión y visión de la organización. La ejecución en donde lo primero es "Hacer" después de haber realizado la planificación correcta, planificando y distribuyendo las actividades con los individuos que estarán encargados de realizarlas. Verificar, aquí se lleva el control y verificación de las*



*actividades y el cronograma planteado. Finalmente encontramos el proceso de actuar que se desarrolla en base a los avances y resultados del proyecto.*

### **Fundamentación teórica**

El estudio de la gestión educativa es relativamente joven, ya que a partir los años setenta reciente se le empieza a tomar como una disciplina, desarrollándose diversas investigaciones en el Reino Unido y aproximadamente en América Latina por los años ochenta. A partir de dichas investigaciones se han construido un conjunto de modelos y enfoques que buscan representar la gestión educativa como parte de la acción humana.

Como punto inicial, se puede mencionar que el proceso de gestión y el proceso de administración, aunque se encuentran relacionadas, no son iguales, ya que el concepto de gestión desde el punto de vista teórico, aunque se encuentra dentro del enfoque de la administración, se asocia principalmente a la actividad gerencial, es decir, como gerenciar las instituciones para lograr que estas alcances los objetivos y metas propuestas. Por lo tanto, son múltiples los autores que indican que el desarrollo de la gestión en la función gerencial permite a la institución emplear óptimamente los recursos (humanos, financieros y materiales) para alcanzar lo propuesto, lo previamente establecido.

Las instituciones educativas no han escapado a la influencia de la gestión educativa como disciplina, por lo la totalidad de instituciones

educativas en la actualidad aplican los principios de gestión educativa, de modo que en el desarrollo de su actividad, el directivo, debe desarrollar óptimamente los procesos de planeación, ejecución, evaluación y control de la actividad educativa, con la finalidad que se desarrolle una dirección o prospectiva definida sobre el curso de acción de la actividad, para con los estudiantes, familias y comunidad en general.

### **Calidad del servicio educativo**

#### **Concepto de la calidad**

Para HOROVITZ (2004) el concepto de calidad se define como el más elevado nivel de excelencia en la realización de un servicio, de modo que colme las expectativas del usuario y satisfaga sus demandas. De la misma forma evidencia la medida que se alcanza para obtener dicha calidad; se manifiesta que el área de gerencia del servicio desarrolla una organización enfocada en el usuario y sus menesteres y perspectivas del mismo, es decir es el centro del negocio.

De la misma forma tanto las instituciones como organizaciones necesitan estar encaminada a una cultura de calidad, de esta manera, PÉREZ (2006) cita el ejemplo Europeo, donde ha venido marchando desde la década de los 80, la Fundación Europea para la Gestión de la Calidad para ser más competitivos en muchos mercados.

Según GÓMEZ (2006) señala que la calidad “es el objetivo del proceso educativo, es decir que los integrantes tienen que lograr desarrollar



con eficiencia su aprendizaje. Por ende la calidad es entendida como el logro de objetivos establecidos en el sector educativo". (p.87).

Así mismo el autor SILVA (2006) señala que: "la calidad está vinculada a la axiología y a la cultura de las personas, quienes son ellas mismas la que van a generar transformación en la sociedad y la manera de vivir. Por ende el desasosiego y los mitos son componentes que se manifiesta a la cultura de la calidad". (p.14).

La calidad educativa es un "sistema complejo", es decir, un sistema donde se muestra la totalidad de los elementos, con un resumen de diversas determinaciones.

Sin embargo los sistemas sociales, son sistemas independientes es decir todo está dentro de ellos; por ejemplo si hay situaciones problemáticas solo se gestará dentro del sistema. Por ende el sistema social se auto-transforma (inicia su particular historia).

Así mismo un sistema existe porque se manifiesta fuerzas contrapuestas que van a establecer un equilibrio en sus estructuras y la manera de existir de ellas.

El cambio es la división de este equilibrio. Por ello el eje de la transformación profunda es la oposición de las fuerzas diametralmente opuestas.

Por ello obliga a diferenciar estructuras de estos sistemas y a apreciar un cambio, así mismo son las formas soportantes del sistema



La estructura básica del sistema educativo es de discernir en orden, pero pueden diferenciarse a partir de niveles de análisis, como un conjunto de principios vertebradores y estructurantes que rigen la organización de sus distintas instancias.

Los ejes subyacentes funcionan como organizadores de la estructura básica del sector educativo y establecen aspectos peculiares de su organización, tanto a nivel del sistema educativo como a las formas de organización de los estamentos intermedios (supervisión, dirección), y servicios que brinda.

Cuando hay coherencia entre los ejes básicos y la organización del sector educativo, no se puede percibir inestabilidad, en consecuencia no se cuestiona la "calidad" educativa.

En realidad, existe una solidez entre el proyecto político general vigente y el proyecto educativo que opera. Es este ajuste, lo que define la existencia de "calidad".

Por tanto la pérdida de la calidad se observa y se miden a través de hechos. Los principios vertebradores han sido modificados acorde al avance en la sociedad, tanto en las exhibiciones sociales como en el discurso académico, empero lo que no ha cambiado es la organización de las estructuras del sector educativo. Esta ruptura se vive como pérdida de la calidad, en la medida que se pierde es la significatividad social del sector educativo. Así mismo se establece cuáles son los principios vertebradores básicos, para tener una definición y que pueda servir de orientación para la



toma de decisiones sobre la el cambio educativo, sino también para poder “medirla” de alguna manera.

*Comentario: En cuanto a la conceptualización de la calidad y teniendo en cuenta los diversos conceptos dados por autores, puedo señalar en lo personal que la calidad es el nivel de satisfacción que se logra sobre su cliente objetivo y va de la mano con el nivel de desempeño que realiza la organización y sus trabajadores. Por otro lado un elemento importante en la calidad y su pleno desarrollo, es el de la interacción entre la persona perteneciente a la organización y el cliente.*

### **Calidad del servicio educativo**

Según SENLLE Y GUTIÉRREZ (2005) La calidad es el principal objetivo del sector educativo, ya que los directivos son los que toman las decisiones para hacer el cambio con respecto a la metodología pedagógica, infraestructura y el implemento de la tecnología a favor del aprendizaje del estudiante. Existen diversos modelos que permiten que la autoevaluación refleje los resultados para tener en cuenta la calidad, demostrándose así públicamente la acreditación.

Para el investigador Ruiz-Olalla (2001) el servicio es “un conjunto de actividades que busca complacer los menesteres de un cliente” (p. 56). Se ha visualizado que diversa organizaciones, empresas e instituciones han encontrados a sus competidores un mal servicio, es por ello que se enfocan en brindar un buen servicio y ser la diferencias de las demás.

Por ende el investigador ALBRECHT (2005) señala que la calidad de servicio es “la medida que complace un menester, resolución de un problema y agregar un valor para alguien”. (p.21). Así mismo las cosas tangibles son comparadas con el fin de ver su ideal o Standard, los clientes son los que darán respuestas de la calidad de servicio y acorde a ello se sentirán satisfecho.

Para FONTALVO (2007) en su art. sobre la calidad del servicio sostiene:

El servicio es un bien intangible que brinda comodidad a las personas. En las organizaciones y empresas los servicios traen como resultados la interrelación con los clientes, así mismo se peculiarizan por brindar información sobre los productos a sus clientes”. Se ha evidenciado que diversa organizaciones, suministran un bien tangible y que brinda un servicio adicional que le hace la diferencia a las demás (p. 24).

Las que perciben como una forma de arte: se han visualizado que varias organizaciones son una leyenda en la promoción de sus servicios. El objetivo es tener una trayectoria de proteger y refinar la imagen organizacional del servicio que se presta con alta calidad.” (pp. 16 - 17).

Asimismo, DRUCKER (1997) (citado en Cottle, 2007) contempló que calidad se manifiesta en la percepción del cliente que se obtiene de él y por lo que está dispuesto a pagar. “Su servicio no es de calidad porque es difícil de elaborar o porque cuesta un montón de dinero. Los clientes



pagan sólo por las cosas que les son útiles y que les aportan algún valor".  
(p. 21).

LA OCDE (1995) define a la educación de calidad como "la formación de las capacidades de los jóvenes con la finalidad de abastecer en su trayectoria de vida adulta". (p.10).

Según MORTIMORE (2000) "La escuela de calidad es la que fomenta el avance de sus alumnos con respecto a sus logros intelectuales, afectivas, sociales y éticos, teniendo presente su medio familiar, nivel socioeconómico y su aprendizaje. Por ende un sistema escolar eficaz es el que incrementa la capacidad de las instituciones educativas para conseguir esos resultados." (p.66).

Continuando con sus aportes sobre calidad del servicio educativo, CANO (1998); fundamenta que la educación es "un consumo porque complace un derecho y un menester de la persona, del punto de vista colectivo, es un medio para hacer riqueza; es así que, es una inversión que debe ser planificada por el estado." (p.5).

De manera peculiar se puede estudiar por el placer de hacerlo o por conseguir un título para alcanzar una carrera profesional; sin embargo, según QUINTANA (1989) es una "actitud materialista y utilitarista casi ofensiva al reducir algo tan humano como la educación a un simple medio como la economía" (p.4).

Según OREALC-UNESCO (2007) la calidad educativa parte relevante con respecto al derecho universal a la educación, es la que debe

brindar y avalar el pleno desarrollo de las múltiples potencialidades de cada individuo, a través de aprendizajes socialmente importantes y experiencias educativas concernientes a las menesteres y peculiaridades de las personas, y de los entornos en los que se desenvuelven.

Se toma en cuenta las herramientas conceptuales sobre calidad ya mencionadas, empero encaminada al horizonte ético que demanda la UNESCO.

Lo técnico como complemento de lo ético, que es al fin de cuentas el objetivo principal de una calidad educativa para todos (p.87).

Para CANO (1998) manifiesta la preocupación por identificar los atributos que determinan a las escuelas con éxito. Afirma:

La visión clásica de este problema plantea que la calidad de una institución educativa depende, básicamente de sus agentes personales (docente y alumnos). Así mismo las escuelas eficaces están integrados docentes competentes y alumnos activos y dinámicas, donde se espera excelentes rendimientos. Se ha probado que esta suposición aunque parte de un principio inicialmente cierto es inexacta, ya que en escuelas con semejantes recursos humanos se obtienen los mismos efectos.

Todos los trabajos de investigación sobre "escuelas eficaces" en los años 70 y 80 tiene un fin en común que es "tratar de aislar los factores que inciden sobre la calidad de un centro con el fin de que, una vez identificados, se puedan implementar en otros y así paliar las desigualdades existentes en los resultados" (p.59).



*Comentario: La calidad de servicio educativo hace referencia a la satisfacción plena de un servicio que tiene como finalidad lograr desarrollar capacidades y conocimientos del estudiante, entonces la calidad es importante ya que teniendo claro eso en nuestros clientes o personas que quieran adquirir nuestro servicio, no dudarán en acudir a nosotros de manera inmediata, en cuanto a la educación, los padres siempre buscan lo mejor para sus hijos y es por eso que optará por la decisión en acudir a la mejor institución con buenos antecedentes de calidad en sus servicios.*

### **Gestión de la calidad del servicio educativo.**

ARRIAGA (2008), manifiesta que las instituciones que brindan el servicio de educación están orientadas a la formación y desarrollo de individuos en base a sus capacidades y nuevos conocimientos. De tal manera es posible evidenciar su gran importancia en el transformamiento del pensar de los estudiantes, desarrollando en ellos los niveles de responsabilidad, transmitir valores, afrontar problemas, etc., todo esto con el fin de crear personas de bien y que sean capaces de afrontar todo obstáculo a presentarse en su sociedad y a lo largo de la vida. Por lo tanto resumiendo lo ya señalado, el gestionar una institución educativa cumple un papel elemental en la dirección y conducción de todos los sujetos responsables de la educación integral en los estudiantes. En este caso afirma Arriaga (2008) la gestión debe:

Contar con un perfil completo, coherente y unificado de decisiones.





Tener claros cuales son los objetivos institucionales, el buscar y plantear acciones en bien común y también priorizar la gestión y distribución de recursos.

Plantear acciones para tener ventajas a largo plazo; se tienen en cuenta tanto las oportunidades y peligros del medio en el que está desarrollada, como los beneficios y dificultades de la misma institución.

Desarrollar un nivel alto de compromiso institucional entre todos los individuos que la conforman y posteriormente definir de manera clara el tipo de servicio educativo que se brinda (p.81).

Para IVANCEVICH (1997) la gestión educativa busca hacer desarrollo e implantar de manera constante y precisa los principios generales de la gestión al ámbito específico del área educacional. Por el contrario no se le atribuye como disciplina teórica, más bien es una disciplina basada en la continuidad de su desarrollo. Hoy en día, esta praxis tiene un influjo de manera significativa por el discurso de la política educativa. Por otro lado, la gestión educativa es determinada como una disciplina en la que se producen relaciones e interacciones de planos de la teoría, de la política y de la práctica (p. 108). Entonces teniendo en cuenta lo señalado el autor conceptualiza a la gestión como: "el conjunto de acciones desarrolladas por uno o más individuos en función a sistematizar actividades de trabajo de otros colaboradores, logrando obtener resultados de alta calidad que cualquiera otra persona, trabajando sola, no podría lograr".



Los autores determinan a la gestión educativa como los distintos conocimientos y habilidad que hacen posible articular los recursos con que se cuenta y la forma más eficiente y eficaz de conseguir lo que se quiere. De tal manera para PÉREZ (1998) considera que la gestión educativa es el proceso por el que a través de ello el director o equipo directivo establecen acciones a desarrollar por medio de la planificación, en cuanto a los objetivos organizacionales, necesidades descubiertas, cambios ambicionados, acciones requeridas y actualizadas, ejecución de cambios solicitados y la estructura en cómo se desarrollan estas actividades y los efectos que se pueden lograr alcanzar.

*Comentario: En este caso la gestión de la calidad del servicio educativo es algo más complejo, en donde interviene la toma de decisiones, esta cumple un rol importante y tiene que ser desarrollada de manera correcta por los directivos. La gestión se basa en el buen manejo y distribución de materiales, capital humano (alumnos, docentes y trabajadores), el aspecto económico y más. En base a todo esto siempre se desarrolla una buena gestión con fines tanto personales como de la organización.*

### **Dimensiones de la calidad en el servicio**

Según PARASURAMAN Y BERRY (1993) señala 5 factores en la calidad de servicios:

1. Tangibilidad: Implica la forma de las instalaciones físicas del equipo para su adecuado ambiente de trabajo; el personal debe contar con los



materiales personales para laborar y tener comunicación fluida con los jefes y compañeros, así también avisos de seguridad.

2. Fiabilidad: comprende la capacidad de realizar un servicio de manera confiable y cabal.

3. Capacidad de respuesta: comprende los deseos de brindar ayuda a los usuarios y conceder un servicio eficiente.

4. Seguridad: implica que el saber y la cortesía formar parte de los trabajadores y su talento para inspirar confianza.

5. Empatía: implica en tener una atención de manera individual que la institución brinda a sus clientes.

*Comentario: En cuanto a las dimensiones de la calidad en el servicio se presenta en primer lugar la tangibilidad la cual consta de brindar el servicio informado al cliente de manera correcta y eficiente. La fiabilidad, que es la facilidad de brindar un servicio teniendo en cuenta lo prometido desde un inicio al cliente. Capacidad de respuesta, que es el resolver cualquier cosa que no tenga clara el cliente, demostrándole así que nuestra prioridad es su satisfacción de necesidad. Seguridad al momento de brindar el servicio motivándolos a que confíen y sigan confiando en nuestra organización. Por último la empatía que es la atención enfocada solo en el bienestar del cliente.*

### **Dimensiones de la calidad percibida en servicios educativos.**

Según PARASURAMAN, ZEITHALM, Y BERRY (1994) son las siguientes:

A) Instalaciones: es el ambiente que puede variar dependiendo del tamaño, teniendo en cuenta las diferentes funciones que puede cumplir dentro de una organización.

El termino instalación se relaciona con la acción de instalar, que se refiere al poder colocar, reparar y disponer un cierto número de elementos para que cumplan una función determinada y logren alcanzar objetivos específicos. Por otra parte también es conceptualizado con el recinto o ambiente adecuado a las necesidades de las personas para brindar el servicio.

La dimensión instalaciones está conformada por cinco criterios: limpieza, accesibilidad, conservación, seguridad y confort;

Confort: en pocas palabras hace referencia a la climatización, a la presencia de ruidos y por supuesto la comodidad del bien inmueble.

Seguridad: es la desaparición de los riesgos físicos y la probabilidad de que suceder accidentes de gran magnitud.

Conservación: se basa en el mantenimiento y cuidado de los ambientes o instituciones.

Accesibilidad: implica ubicar las distintas dependencias.

Limpieza: comprende la minuciosidad de la limpieza de las instituciones donde se brinda el servicio.

B) Personal: los individuos que se desempeñan laboralmente en estos ambientes están divididos en cuatro criterios:

Simpatía: implica la cordialidad, trato cómodo y placentero.

Profesionalidad: comprende el rol de la competencia que tiene cada trabajador.

Motivación: implica el interés por realizar una actividad.

Comunicación: habilidad para poder mantener una relación positiva con el cliente.

C) Organización de los trámites: está constituido por tres criterios: horario de atención al cliente, eficiencia al momento de hacer todo tipo de trámites y comodidad de estos.

Horarios: Horario de atención: son los distintos momentos determinados en tiempos, en donde se desarrollará la interacción entre la organización y sus clientes, en todo tipo de trámite.

Agilidad: velocidad al momento de ejecutar los distintos papeleos o tramites con el fin de recibir el servicio.

Comodidad: implica la facilidad y confort para la realización de los trámites.

Las preguntas mencionadas en la subdimensión organización de los trámites garantizan en la relativa peculiaridad de los servicios educativos municipales, para lo cual es menester proseguir un proceso burocrático de alguna entidad, cuya consideración por el cliente constituye un componente relevante en la calidad observada del servicio.

*Comentario: En este punto se evidencia las dimensiones de la calidad percibida en servicios educativos, como primera dimensión se tiene las instalaciones, la cual es el ambiente en donde se desarrollan actividades con fines específicos, estos suelen variar; La dimensión*



*personal, esta es muy importante ya que su desempeño de estos dependerá mucho de nuestra relación con los clientes y el desarrollo de la organización, por lo que deben de presentar características importantes.*

## 2.3 MARCO CONCEPTUAL

### Gestión educativa

La gestión educativa según SAÑUDO (2006) se define como un proceso administrativo en el cual se planifican y organizan el conjunto de actividades, procesos que se desarrollaran en la institución educativa, así como la forma en que se deben desarrollar las interacciones entre los diversos agentes educativos, con la finalidad de definir los procesos institucionales que regirán el desarrollo de la actividad institucional.

### Dimensión institucional

Esta dimensión contribuyó a asegurar el adecuado funcionamiento y desarrollo de actividades dentro de la institución. Aquí se observan que diversos aspectos referidos a la estructura institucional que delimitan un conjunto de actividades y procesos que determinan como se desarrollan las actividades dentro de la institución, es decir, se definen los organigramas de la institución, se asignan las tareas instituciones, se realiza una división de áreas y se establecen las mecas de cada una, así como los tiempos en los que se debe cumplir.



### **Dimensión pedagógica**

Esta dimensión Comprende el hacer del centro educativo, donde los actores educativos desarrollan las actividades de enseñanza y aprendizaje que se aplicaran en la formación del estudiante.

### **Dimensión administrativa**

En esta dimensión se incluyen las diversas actividades estratégicas realizadas con la finalidad de optimizar los recursos con los que cuenta la institución, tanto el recurso humano, material y financiero, de modo que la actividades institucionales se realicen de forma óptima, cumpliendo los tiempos establecidos, empleando la máxima seguridad e higiene posible, acordes a las normas y reglas del centro educativo, permitiendo así alcanzar óptimamente los objetivos y metas establecidas.

### **Dimensión Comunitaria**

Esta dimensión hace referencia a la interacción entre la institución y la comunidad en la que desarrolla su actividad, con la finalidad de que la institución tome conocimiento sobre situación social y económica del entorno, de sus necesidades y de sus demandada, de modo que con el desarrollo de sus actividad se puedan llegar a satisfacer algunas.

### **Calidad del servicio educativo**

Según SENLLE Y GUTIÉRREZ (2005) La calidad es el principal objetivo del sector educativo, ya que los directivos son los que toman las decisiones para hacer el cambio con respecto a la metodología pedagógica,

infraestructura y el implemento de la tecnología a favor del aprendizaje del estudiante. Existen diversos modelos que permiten que la autoevaluación refleje los resultados para tener en cuenta la calidad, demostrándose así públicamente la acreditación.

### **Tangibilidad**

Implica la forma de las instalaciones físicas del equipo para su adecuado ambiente de trabajo; el personal debe contar con los materiales personales para laborar y tener comunicación fluida con los jefes y compañeros, así también avisos de seguridad.

### **Fiabilidad**

Comprende la capacidad de realizar un servicio de manera confiable y cabal.

### **Capacidad de respuesta**

Comprende los deseos de brindar ayuda a los usuarios y conceder un servicio eficiente.

### **Seguridad:**

Implica que el saber y la cortesía formar parte de los trabajadores y su talento para inspirar confianza.

### **Empatía**

Implica en tener una atención de manera individual que la institución brinda a sus clientes.

## 2.4 HIPÓTESIS

### 2.4.1 Hipótesis general

Existe relación directa entre la gestión educativa y calidad del servicio educativo en instituciones educativas de secundaria del Cercado de Ica, 2017.

### 2.4.2 Hipótesis específicas

Existe relación directa entre la gestión institucional y calidad del servicio educativo en instituciones educativas de secundaria del Cercado de Ica, 2017.

Existe relación directa entre la gestión pedagógica y calidad del servicio educativo en instituciones educativas de secundaria del Cercado de Ica, 2017.

Existe relación directa entre la gestión administrativa y calidad del servicio educativo en instituciones educativas de secundaria del Cercado de Ica, 2017.

Existe relación directa entre la gestión comunitaria y calidad del servicio educativo en instituciones educativas de secundaria del Cercado de Ica, 2017.

## 2.5 ANÁLISIS DE VARIABLES E INDICADORES

### Variable X: Gestión educativa

D1: Gestión institucional

D2: Gestión pedagógica



D3: Gestión administrativa

D4: Gestión comunitaria

**Variable Y: Calidad del servicio educativo**

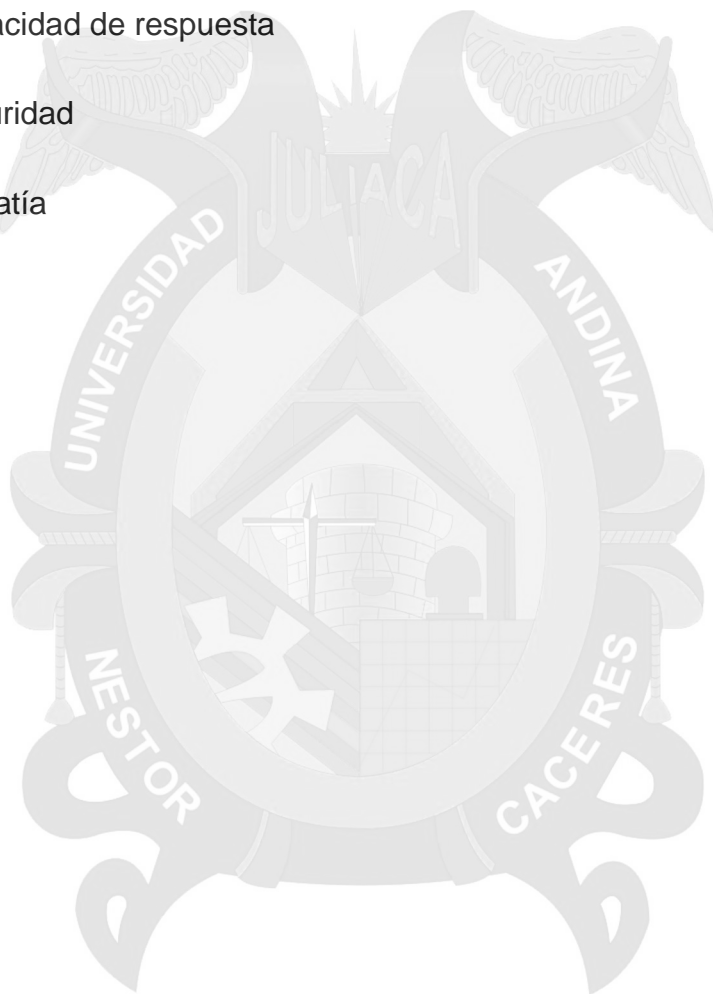
D1: Tangibilidad

D2: Fiabilidad

D3: Capacidad de respuesta

D4: Seguridad

D5: Empatía





## Operacionalización de las variables

Variable	Dimensiones	Indicadores
Variable dependiente: Calidad de servicio educativo	Tangibilidad	<ul style="list-style-type: none"><li>- Infraestructura</li><li>- Ambientes limpios y acogedores</li><li>- Presentación del personal</li></ul>
	Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"><li>- Contenido programático y servicios complementarios</li><li>- Institución comprensiva y colaboradora</li><li>- Cumplimiento de horarios</li><li>- Respuesta a las solicitudes</li></ul>
	Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"><li>- Dar a conocer los servicios y horarios</li><li>- Brindan la programación y respuesta con prontitud</li><li>- Retroalimentación y disposición de ayuda</li></ul>
	Seguridad	<ul style="list-style-type: none"><li>- Solvencia académica</li><li>- Comunicación adecuada</li><li>- Ejercicio profesional de la docencia</li><li>- Actuación adecuada del personal administrativo</li><li>- Apoyo a docentes y administrativos</li></ul>
	Empatía	<ul style="list-style-type: none"><li>- Atención empática individualizada</li><li>- Conocimiento de necesidades de estudiantes.</li><li>- Interés institucional por el estudiante</li><li>- Horarios adecuados</li></ul>

Variable	Dimensiones	Indicadores
Variable independiente : Gestión educativa	Gestión institucional	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Uso de tiempo y canales de comunicación</li> <li>• Comisiones de trabajo</li> <li>• Manual de funciones</li> <li>• Reglamento interno y organigrama</li> </ul>
	Gestión pedagógica	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Orientación educativa tutorial.</li> <li>• Enfoque de evaluación</li> <li>• Actualización docente</li> <li>• Estilo de enseñanza</li> <li>• Relación con estudiantes.</li> <li>• Planes y programas</li> </ul>
	Gestión administrativa	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Presupuesto económico</li> <li>• Distribución de tiempos y jornadas</li> <li>• Administración de recursos</li> </ul>
	Gestión comunitaria	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Proyectos de proyección social.</li> <li>• Relación con instituciones municipales, estatales, civiles.</li> </ul>



## CAPÍTULO III

### METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

#### 3.1 MÉTODO

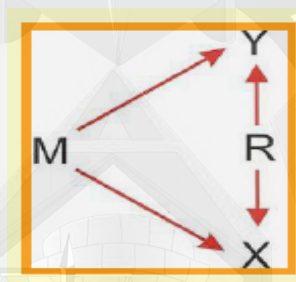
La presente investigación utilizó una metodología cuantitativa, es decir son los recursos de decisión que busca señalar algo, entre un grupo de respuesta, empleando una dimensión numérica la cual puede ser tratada a través de instrumentos del ámbito de la estadística como herramienta primordial. Es por ello que en la investigación con metodología cuantitativa se da un proceso de causa efecto. Cabe señalar que una metodología cuantitativa para que pueda darse es necesario que los componentes del problema de investigación guarden un vínculo cuya naturaleza sea correspondiente a modelos de naturaleza numérica lineal, parabólico o exponencial. Lo que significa, que exista una claridad entre los componentes que integran la problemática, que sea viable conceptualizarlo, limitarlo y tener una exactitud del principio del problema, la direccionalidad y qué tipo existe.

### 3.2 DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

#### Diseño

Arias (2006), conceptualiza el diseño como “la habilidad general que logra adoptar el investigador para lograr solucionar un problema estipulado”. Asimismo se puede conceptualizar como estructuras u organizaciones esquematizadas que recoge el investigador para vincular y comprobar las variables que son motivo de estudio.

El diseño es correlacional, cuyo esquema es el siguiente:



Dónde:

M = Muestra integrada por docentes de instituciones educativas de secundaria del Cercado de Ica

O<sub>1</sub> = Gestión educativa

O<sub>2</sub> = Calidad del servicio educativo

r= Correlación entre las variables estudiadas

#### Tipo

De acuerdo a su finalidad se considera que es una investigación básica, por su carácter es descriptiva; por su naturaleza es cuantitativa; por

su duración en el tiempo es transversal y según la direccionalidad que toma es una investigación por descubrimiento.

### **Nivel**

Es la investigación social la cual tiene como propósito evaluar el nivel de vínculo que existe entre las variables que están siendo estudiadas, en un contexto en particular. Muchas veces solo exalta la correlación de estas dos variables.

## **3.3 POBLACIÓN Y MUESTRA**

### **Población**

Es una serie de personas que se desea estudiar; es decir es un conglomerado de personas u objetos que presentan una o más características similares, se ubican en un lugar o superficie y sus aspectos esenciales de la población cambian en un intervalo de tiempo (VARA, 2012 p. 221).

La población en este estudio quedó conformada por 390 docentes de instituciones educativas del Cercado de Ica correspondiente al nivel secundario, en el 2017.



Cuadro N° 1 Población de estudio

Instituciones educativas	# de docentes
San Luis Gonzaga	180
Nuestra Señora De Las Mercedes	150
Margarita Santa Ana Benavides	60
Total	390

### Muestra

Es un número de casos que han sido extraídos de la población, los cuales fueron seleccionados teniendo en cuenta algún procedimiento racional, partiendo siempre de la población. Si se tiene varias poblaciones, entonces se tendrá varias muestras (VARA, 2012 p. 221).

Para determinar el número de la muestra se tuvo que aplicar la fórmula de poblaciones finitas:

$$n = \frac{Z^2 \cdot P \cdot Q \cdot N}{E^2 \cdot N + Z^2 \cdot P \cdot Q}$$
$$n = \frac{4X \quad 50 \quad X50X \quad 390}{25X \quad 390 \quad + \quad 4X \quad 50X \quad 50}$$
$$n = \frac{192.1 \quad x \quad 19500}{9750 \quad + \quad 4X \quad 2500}$$
$$n = \frac{3745560}{9750 \quad + \quad 9604}$$
$$n = \frac{3745560}{19354}$$
$$n = 194$$

### Fracción Muestral

$$Fp = \frac{n \times 100}{N}$$

$$Fp = \frac{194 \times 100}{390}$$

$$Fp = \frac{19353}{390}$$

$$Fp = 50 \%$$

En esta investigación la muestra estuvo conformada por 194 docentes de instituciones educativas de secundaria del Cercado de Ica, 2017; como se muestra a continuación:

**Cuadro N°02**  
**Muestra de estudio**

<b>Instituciones educativas</b>	<b># de docentes (50% de fracción muestral)</b>
San Luis Gonzaga	90
Nuestra Señora De Las Mercedes	74
Margarita Santa Ana Benavides	30
Total	194

La elección de las unidades de la muestra se realizó mediante el muestreo probabilístico.

### 3.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

#### a) Técnicas

Las técnicas de recolección de datos de gran utilidad y que fueron motivo de uso durante el desarrollo de esta investigación fueron:

## **Técnica de la encuesta**

CEA (1999) conceptualiza la encuesta como el uso o puesta en ejercicio de un método estandarizado para recolectar información de un grupo de individuos que integran la muestra de estudio.

### **b) Instrumentos**

Los instrumentos que se utilizaron para el proceso de recogida de información en el contexto de aplicación del trabajo campo de la investigación fueron:

#### **Cuestionario sobre gestión educativa**

Tuvo como propósito determinar el nivel de gestión educativa de los docentes de la institución educativa San Luis Gonzaga, el cual fue elaborado teniendo en cuenta las dimensiones establecidas: Gestión institucional, Gestión pedagógica, Gestión administrativa y Gestión comunitaria. Este instrumento tendrá un total de 24 ítems. Este instrumento es de la autora Meza (2014) en su tesis: Influencia de la gestión educativa en la convivencia escolar de las instituciones educativas–Huancavelica. Tesis doctoral. Universidad César Vallejo. Sede Ica.

#### **Cuestionario sobre calidad del servicio educativo**

Tuvo como propósito evaluar el nivel la calidad del servicio educativo de los docentes de la institución educativa San Luis Gonzaga de Ica, el cual será estructurado en función de sus dimensiones: Tangibilidad, Fiabilidad, Capacidad de respuesta, Seguridad y Empatía. El cuestionario consta de 45 ítems.

Este instrumento esta validado por la autora GUEVARA (2015).  
Modelo de gestión por competencias y calidad del servicio en la facultad de administración de la Universidad Nacional "SAN LUIS GONZAGA" DE ICA, 2015. Tesis de maestría. Universidad Alas Peruanas. Filial Ica.

### 3.5 DISEÑO DE CONTRASTACIÓN DE LA HIPÓTESIS

La contrastación de hipótesis se llevó a cabo teniendo en cuenta la prueba de regresión y correlación lineal.

Para tal efecto se utilizó el programa informático SPSS.

El trabajo de investigación sigue el estilo APA para citar las referencias bibliográficas.

## CAPÍTULO IV

### RESULTADOS Y DISCUSIÓN

#### 4.1 PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

A. Descripción de los resultados del cuestionario sobre gestión educativa.

Dimensiones	# ítems	Peso %
D1: Gestión institucional	6	25%
D2: Gestión pedagógica	6	25%
D3: Gestión administrativa	6	25%
D4: Gestión comunitaria	6	25%
<b>Total</b>	<b>24</b>	<b>100%</b>

A continuación se presentan los resultados obtenidos de la aplicación del cuestionario para evaluar la gestión educativa en docentes de las instituciones educativas de secundaria del Cercado de Ica, 2017.

El instrumento que se aplicó estuvo conformado por 24 ítems elaborados en función de las dimensiones de la variable X: gestión educativa. A cada respuesta de los ítems del cuestionario se le asignó una valoración como se presenta a continuación:

Respuestas	si	A veces	No
Valoración	3	2	1

Para evaluar la variable X (gestión educativa) y las dimensiones se categorizó con los siguientes rangos:



<b>VX: GESTIÓN EDUCATIVA</b>	<b>D1: Gestión institucional</b>	<b>D2: Gestión pedagógica</b>	<b>D3: Gestión administrativa</b>	<b>D4: Gestión comunitaria</b>
<b>Deficiente [24-40&gt;</b>	Deficiente [6-10>	Deficiente [6-10>	Deficiente [6-10>	Deficiente [6-10>
<b>Regular [40-56&gt;</b>	Regular [10-14>	Regular [10-14>	Regular [10-14>	Regular [10-14>
<b>Bueno [56-72&gt;]</b>	Bueno [14-18]	Bueno [14-18]	Bueno [14-18]	Bueno [14-18]

Los resultados se presentan en tablas estadísticas y gráficos con sus respectivas interpretaciones.

## 4.2 INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS

**TABLA 1**

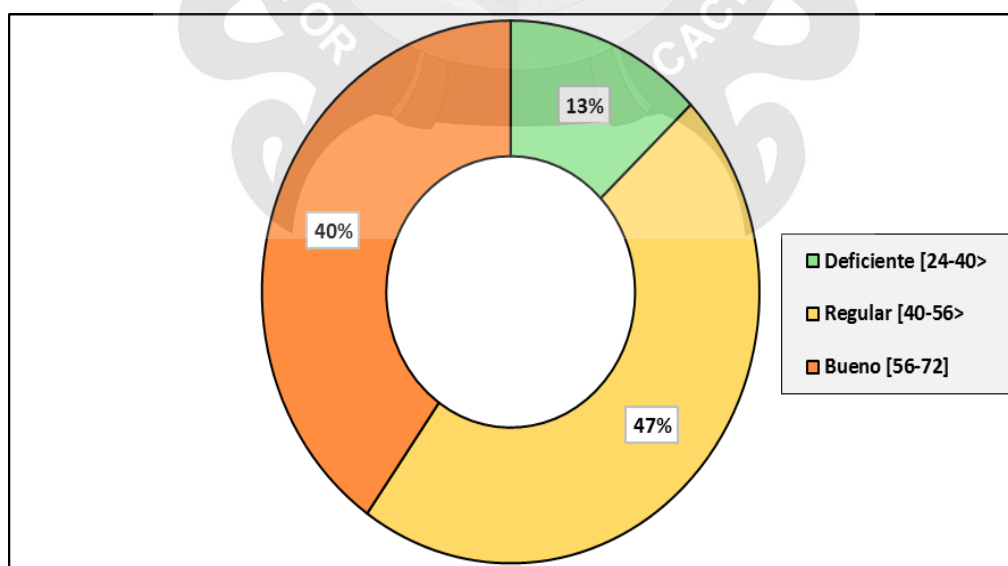
Gestión educativa en docentes de las instituciones educativas de secundaria del Cercado de Ica, 2017

<b>Categoría</b>	<b>f(i)</b>	<b>h(i)</b>
Deficiente [24-40>	25	13%
Regular [40-56>	91	47%
Bueno [56-72]	78	40%
<b>Total</b>	<b>194</b>	<b>100%</b>
<b>Media aritmética</b>	<b>53.25</b>	

Fuente: Data de resultados

**GRÁFICO 1**

Gestión educativa en docentes de las instituciones educativas de secundaria del Cercado de Ica, 2017



Fuente: Tabla 1

## INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS

En la tabla N°1 se observa que, el 40% (78) docentes manifiestan que existe un buen nivel de gestión educativa, el 47% (91) docentes un regular nivel, y 13% (25) docentes presentan un deficiente nivel de gestión educativa.

Asimismo, en forma general se puede concluir que los docentes de las instituciones educativas de secundaria del cercado de Ica, 2017, manifestaron que existe una gestión educativa ligeramente positiva (47%) la cual es corroborada por la media aritmética de 53,25 puntos que los ubica en la categoría regular.

### 4.3 APORTACIÓN TEÓRICO Y PRÁCTICO

La aportación teórica radica en la sistematización de información sobre las variables de estudio que a la luz de los hallazgos reflejan que existe relación entre la gestión educativa y la calidad del servicio.

Por otro lado la aportación práctica radica en los instrumentos utilizados, las conclusiones y sugerencias que podrían ser utilizadas para mejorar la relación entre las variables

**TABLA 2**

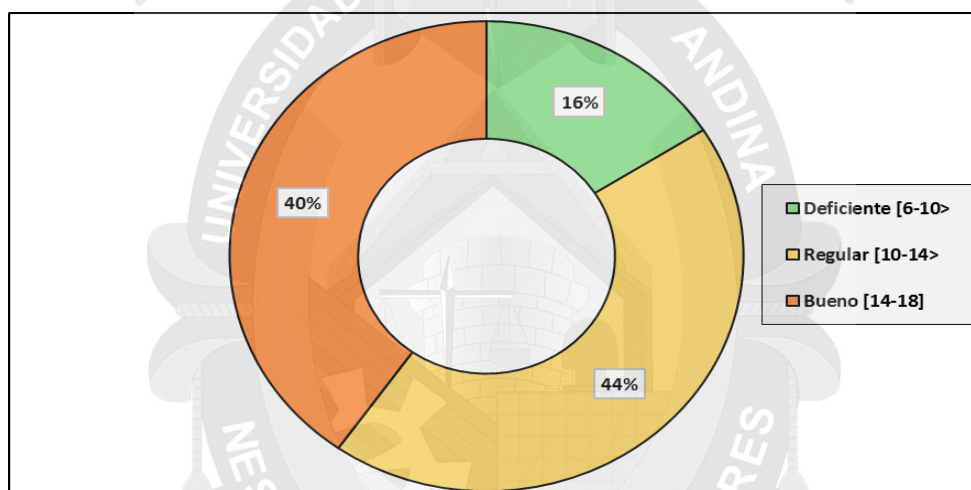
Gestión institucional en docentes de las instituciones educativas de secundaria del Cercado de Ica, 2017

Categoría	f(i)	h(i)
Deficiente [6-10>	31	16%
Regular [10-14>	85	44%
Bueno [14-18]	78	40%
<b>Total</b>	<b>194</b>	<b>100%</b>
Media aritmética	13.54	

Fuente: Data de resultados

**GRÁFICO 2**

Gestión institucional en docentes de las instituciones educativas de secundaria del Cercado de Ica, 2017



Fuente: Tabla 2

### INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS

En la tabla N° 2 se observa que, el 44% (85) docentes opinan que la gestión institucional se desarrolla de manera regular, 40% (78) docentes opinan que existe un buen nivel de gestión institucional nivel y 16% (31) docentes manifiestan que es deficiente.

Asimismo, en forma general se puede concluir que los docentes de las instituciones educativas de secundaria del cercado de Ica, 2017, manifestaron que existe una gestión institucional ligeramente positiva (44%) la cual es

corroborada por la media aritmética de 13,54 puntos que los ubica en la categoría regular.

**TABLA 3**

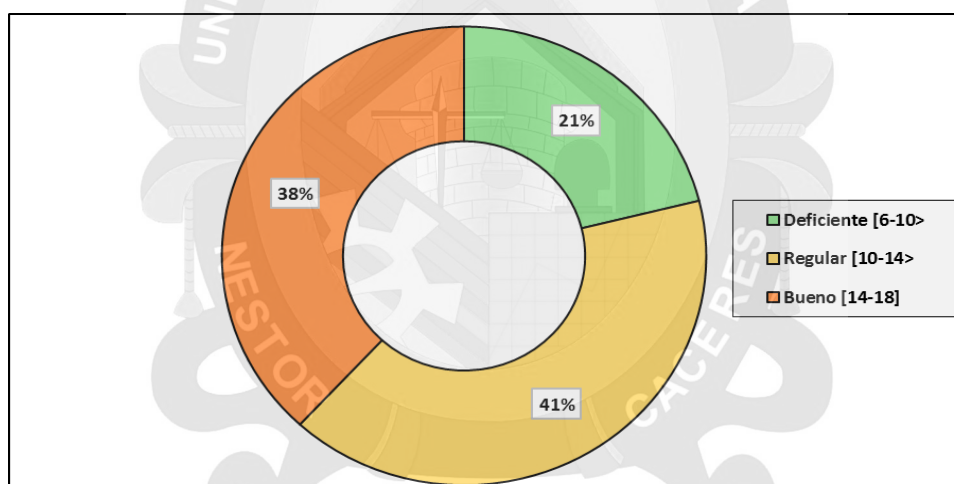
Gestión pedagógica en docentes de las instituciones educativas de secundaria del Cercado de Ica, 2017

Categoría	f(i)	h(i)
Deficiente [6-10>	41	21%
Regular [10-14>	79	41%
Bueno [14-18]	74	38%
<b>Total</b>	<b>194</b>	<b>100%</b>
Media aritmética	13.74	

Fuente: Data de resultados

**GRÁFICO 3**

Gestión pedagógica en docentes de las instituciones educativas de secundaria del Cercado de Ica, 2017



Fuente: Tabla 3

### INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS

En la tabla N° 3 se observa que, el 41% (79) docentes manifestaron que la gestión pedagógica es regular, el 38% (74) docentes un señalan que la gestión pedagógica es buena, y el 21% (41) docentes opinan que es deficiente.

Asimismo, en forma general se puede concluir que los docentes de las instituciones educativas de secundaria del cercado de Ica, 2017, manifestaron

que existe una gestión pedagógica ligeramente positiva (41%) la cual es corroborada por la media aritmética de 13,74 puntos que los ubica en la categoría regular.

**TABLA 4**

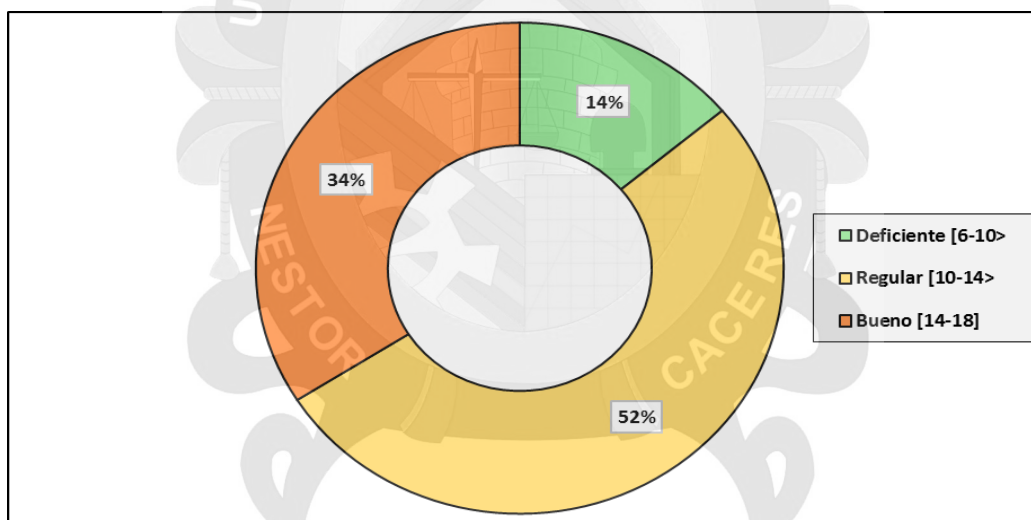
Gestión administrativa en docentes de las instituciones educativas de secundaria del Cercado de Ica, 2017

Categoría	f(i)	h(i)
Deficiente [6-10>	27	14%
Regular [10-14>	101	52%
Bueno [14-18]	66	34%
<b>Total</b>	<b>194</b>	<b>100%</b>
Media aritmética	12.53	

Fuente: Data de resultados

**GRÁFICO 4**

Gestión administrativa en docentes de las instituciones educativas de secundaria del Cercado de Ica, 2017



Fuente: Tabla 4

## INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS

En la tabla N°4 se observa que, el 52% (101) docentes manifiestan que la gestión administrativa se desarrolla de manera regular, el 34% (66) docentes opinan que es buena la gestión administrativa, el 14% (27) docentes manifiestan que es deficiente la gestión administrativa.



Asimismo, en forma general se puede concluir que los docentes de las instituciones educativas de secundaria del cercado de Ica, 2017, manifestaron que existe una gestión administrativa ligeramente positiva (52%) la cual es corroborada por la media aritmética de 12,53 puntos que los ubica en la categoría regular.

**TABLA 5**

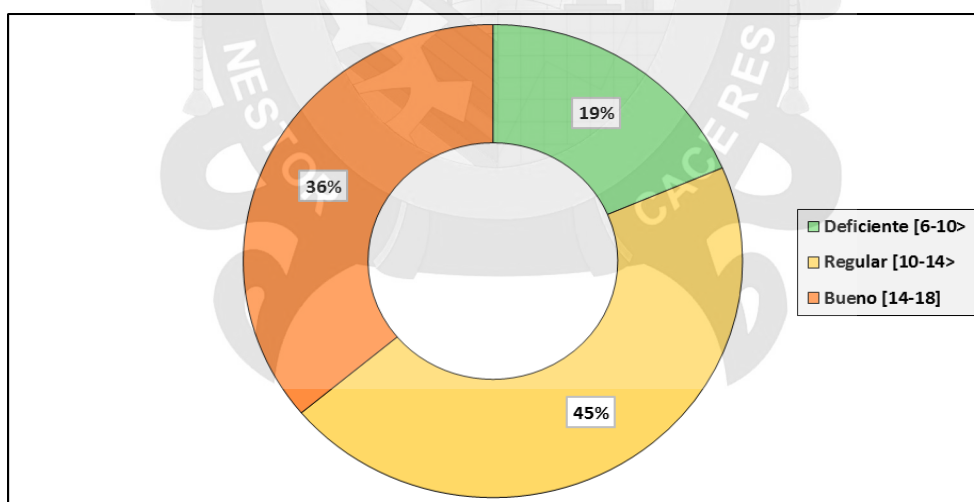
Gestión comunitaria en docentes de las instituciones educativas de secundaria del Cercado de Ica, 2017

Categoría	f(i)	h(i)
Deficiente [6-10>	36	19%
Regular [10-14>	88	45%
Bueno [14-18]	70	36%
<b>Total</b>	<b>194</b>	<b>100%</b>
Media aritmética	13.44	

Fuente: Data de resultados

**GRÁFICO 5**

Gestión comunitaria en docentes de las instituciones educativas de secundaria del Cercado de Ica, 2017



Fuente: Tabla 5

## INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS

En la tabla N° 5 se observa que, el 45% (88) docentes opinan que la gestión comunitaria se lleva acabo de manera regular, el 36% (70) docentes manifiesta que es bueno, y el 19% (36) docentes señala que la gestión comunitaria es deficiente.

Asimismo, en forma general se puede concluir que los docentes de las instituciones educativas de secundaria del cercado de Ica, 2017, manifestaron que existe una gestión comunitaria ligeramente positiva (45%) la cual es corroborada por la media aritmética de 13,44 puntos que los ubica en la categoría regular.

### **B. Descripción de los resultados del cuestionario sobre calidad de servicio educativo.**

A continuación se presentan los resultados obtenidos de la aplicación del cuestionario para evaluar la calidad de servicio educativo en docentes de las instituciones educativas de secundaria del Cercado de Ica, 2017.

El instrumento que se aplicó estuvo conformado por 45 ítems elaborados en función de las dimensiones de la variable Y: calidad de servicio educativo.

Dimensiones	# ítems	Peso %
<b>D1: Tangibilidad</b>	7	20%
<b>D2: Fiabilidad</b>	7	20%
<b>D3: Capacidad de respuesta</b>	7	20%
<b>D4: Seguridad</b>	13	20%
<b>D5: Empatía</b>	10	20%
<b>Total</b>	<b>45</b>	<b>100%</b>

A cada respuesta de los ítems del cuestionario se le asignó una valoración como se presenta a continuación:

Respuestas	Bueno	Regular	Deficiente
Valoración	3	2	1

Para evaluar la variable Y (calidad de servicio educativo) y las dimensiones se categorizó con los siguientes rangos:

	D1: Tangibilidad	D2: Fiabilidad	D3: Capacidad de respuesta	D4: Seguridad	D5: Empatía
<b>Bajo</b> [43-72>	Bajo [7-12>	Bajo [7-12>	Bajo [7-12>	Bajo [7-12>	Bajo [7-12>
<b>Regular</b> [72-101>	Regular [12-17>	Regular [12-17>	Regular [12-17>	Regular [12-17>	Regular [12-17>
<b>Alto</b> [101-129>]	Bueno [17-21]	Bueno [17-21]	Bueno [17-21]	Bueno [17-21]	Bueno [17-21]

Los resultados se presentan en tablas estadísticas y gráficos con sus respectivas interpretaciones.

**TABLA 6**

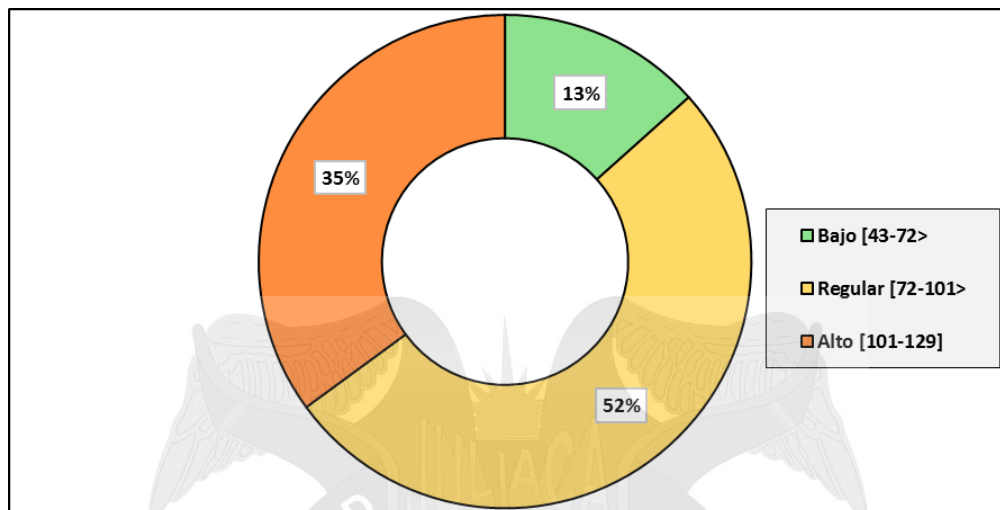
Calidad de servicio en docentes de las instituciones educativas de secundaria del Cercado de Ica, 2017.

Categoría	f(i)	h(i)
Bajo [43-72>	26	13%
Regular [72-101>	100	52%
Alto [101-129]	68	35%
<b>Total</b>	<b>194</b>	<b>100%</b>
Media aritmética	95.34	

Fuente: Data de resultados

**GRÁFICO 6**

Calidad de servicio en docentes de las instituciones educativas de secundaria del Cercado de Ica, 2017



Fuente: Tabla 6

**INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS**

En la tabla N° 6 se observa que, el 52% (100) docentes un manifiestan que la calidad del servicio educativo es regular y el 35% (68) docentes señala que es alto la calidad del servicio, y 13% (26) docentes presentan un bajo nivel de calidad de servicio.

Asimismo, en forma general se puede concluir que los docentes de las instituciones educativas de secundaria del cercado de Ica, 2017, manifestaron que existe una calidad de servicio ligeramente positiva (52%) la cual es corroborada por la media aritmética de 95,34 puntos que los ubica en la categoría regular.

**TABLA 7**

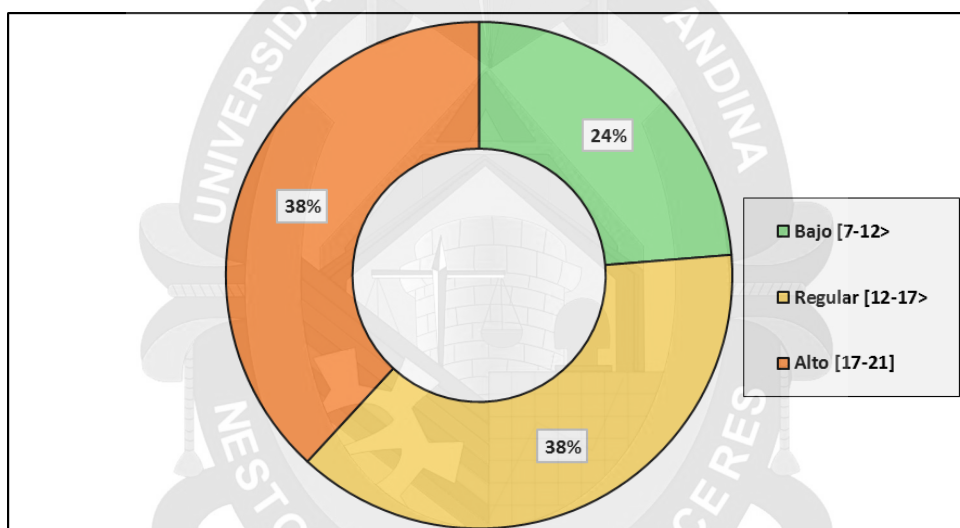
Tangibilidad en docentes de las instituciones educativas de secundaria del Cercado de Ica, 2017.

Categoría	f(i)	h(i)
Bajo [7-12>	46	24%
Regular [12-17>	74	38%
Alto [17-21]	74	38%
<b>Total</b>	<b>194</b>	<b>100%</b>
Media aritmética	15.43	

Fuente: Data de resultados

**GRÁFICO 7**

Tangibilidad en docentes de las instituciones educativas de secundaria del Cercado de Ica, 2017



Fuente: Tabla 7

**Interpretación:** En la tabla N° 7 se aprecia que, el 24% (46) docentes presentan un bajo nivel de tangibilidad en la calidad del servicio educativo, el 38% (74) docentes un regular nivel y el 38% (74) docentes un alto nivel.

Asimismo, en forma general se puede concluir que los docentes de las instituciones educativas de secundaria del cercado de Ica, 2017, señalaron que existe una tangibilidad ligeramente positiva (38%) la cual es corroborada por la media aritmética de 15,43 puntos que los ubica en la categoría regular.



**TABLA 8**

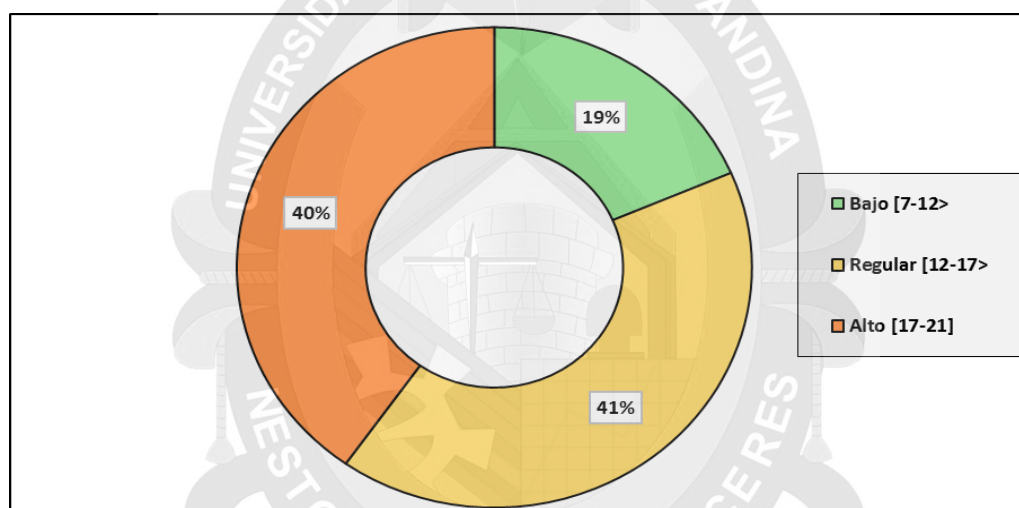
Fiabilidad en docentes de las instituciones educativas de secundaria del Cercado de Ica, 2017.

Categoría	f(i)	h(i)
Bajo [7-12>	36	19%
Regular [12-17>	80	41%
Alto [17-21]	78	40%
<b>Total</b>	<b>194</b>	<b>100%</b>
Media aritmética	15.41	

Fuente: Data de resultados

**GRÁFICO 8**

Fiabilidad en docentes de las instituciones educativas de secundaria del Cercado de Ica, 2017



Fuente: Tabla 8

## INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS

En la tabla N° 8 se visualiza que, el 41% (80) docentes manifiesta que la fiabilidad de la calidad del servicio es regular, el 40% (78) docentes señalaron que existe un alto nivel de fiabilidad, el 19% (36) docentes presentan un bajo nivel de fiabilidad.

Asimismo, en forma general se puede concluir que los docentes de las instituciones educativas de secundaria del cercado de Ica, 2017, manifiestan que

existe una fiabilidad ligeramente positiva (41%) la cual es corroborada por la media aritmética de 15,41 puntos que los ubica en la categoría regular.

**TABLA 9**

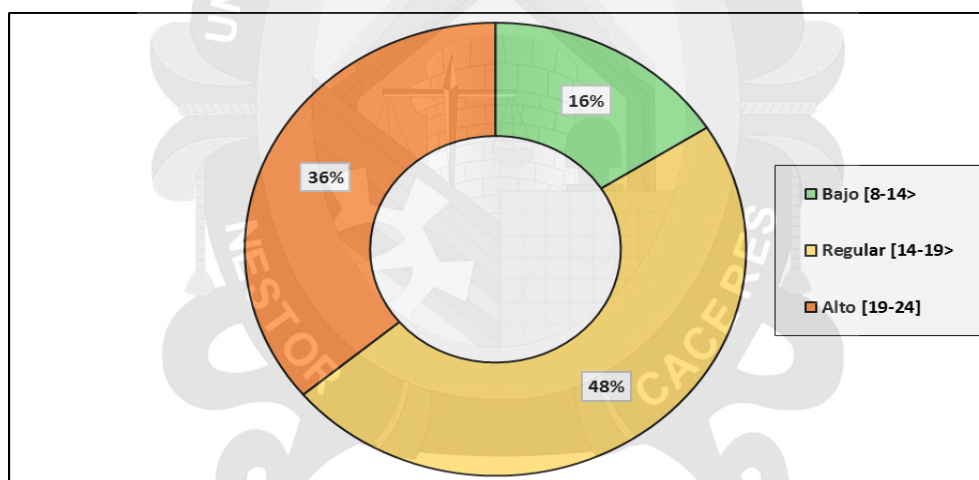
Capacidad de respuesta en docentes de las instituciones educativas de secundaria del Cercado de Ica, 2017.

Categoría	f(i)	h(i)
Bajo [8-14>	31	16%
Regular [14-19>	93	48%
Alto [19-24]	70	36%
<b>Total</b>	<b>194</b>	<b>100%</b>
Media aritmética	17.53	

Fuente: Data de resultados

**GRÁFICO 9**

Capacidad de respuesta en docentes de las instituciones educativas de secundaria del Cercado de Ica, 2017



Fuente: Tabla 9

## INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS

En la tabla N° 9 se observa que, el 48% (93) docentes manifiestan que el desarrollo de la capacidad de respuesta es regular, el 36% (70) docentes que existe un alto nivel de capacidad de respuesta, y el 16% (31) de docentes señalaran que existe un bajo nivel de capacidad de respuesta.

Asimismo, en forma general se puede concluir que los docentes de las instituciones educativas de secundaria del Cercado de Ica, 2017, manifestaron que existe una capacidad de respuesta ligeramente positiva (48%) la cual es corroborada por la media aritmética de 17,53 puntos que los ubica en la categoría regular.

**TABLA 10**

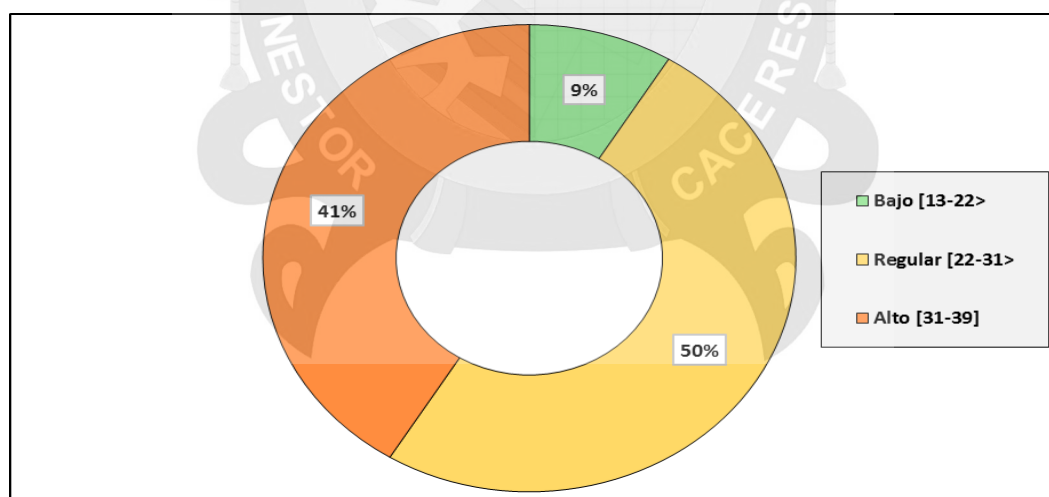
Seguridad en docentes de las instituciones educativas de secundaria del Cercado de Ica, 2017.

Categoría	f(i)	h(i)
Bajo [13-22>	17	9%
Regular [22-31>	97	50%
Alto [31-39]	80	41%
<b>Total</b>	<b>194</b>	<b>100%</b>
Media aritmética	29.41	

Fuente: Data de resultados

**GRÁFICO 10**

Seguridad en docentes de las instituciones educativas de secundaria del Cercado de Ica, 2017

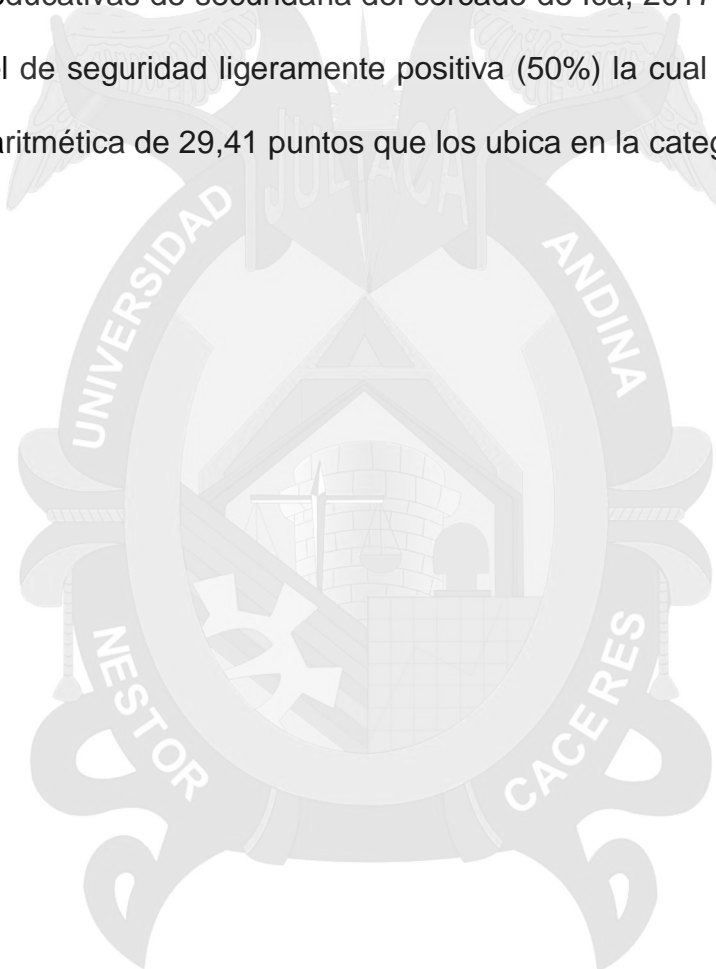


Fuente: Tabla 10

## **INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS**

En la tabla N° 10 se percibe que, el 50% (97) docentes manifiestan que existe un la seguridad en la calidad de servicio es regular, el 41% (80) docentes manifestaron que es alto; y el 9% (17) docentes señalaron que existe un bajo nivel de seguridad.

Asimismo, en forma general se puede concluir que los docentes de las instituciones educativas de secundaria del cercado de Ica, 2017, señalaron que existe un nivel de seguridad ligeramente positiva (50%) la cual es corroborada por la media aritmética de 29,41 puntos que los ubica en la categoría regular.



**TABLA 11**

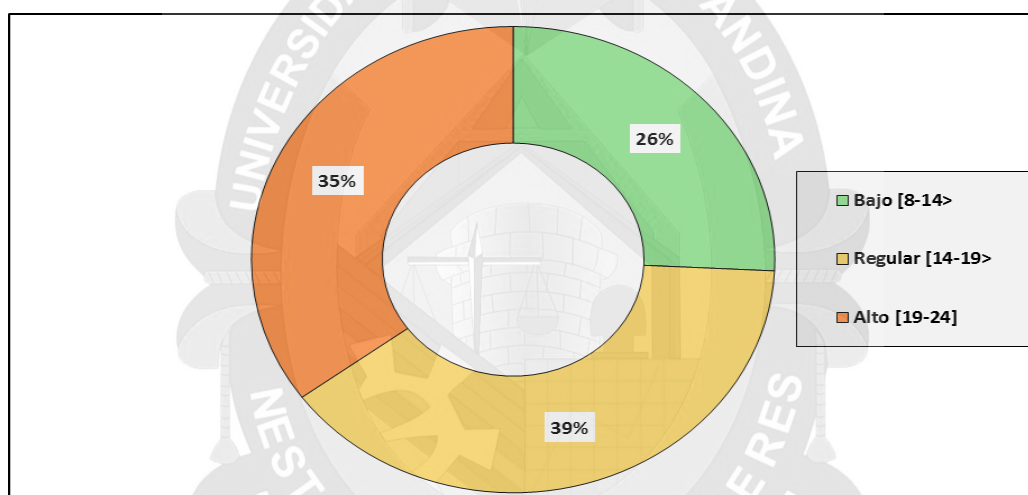
Empatía en docentes de las instituciones educativas de secundaria del Cercado de Ica, 2017.

Categoría	f(i)	h(i)
Bajo [8-14>	50	26%
Regular [14-19>	76	39%
Alto [19-24]	68	35%
<b>Total</b>	<b>194</b>	<b>100%</b>
Media aritmética	17.56	

Fuente: Data de resultados

**GRÁFICO 11**

Empatía en docentes de las instituciones educativas de secundaria del Cercado de Ica, 2017



Fuente: Tabla 11

### INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS

En la tabla N°11 se observa que el 39% (76) docentes manifestaron que existe un regular nivel empatía; el 35% (68) docentes señalaron que existe un alto nivel de empatía; y el 26% (50) docentes manifestaron que existe un bajo nivel de empatía en la calidad del servicio educativo.

Asimismo, en forma general se puede concluir que los docentes de las instituciones educativas de secundaria del Cercado de Ica, 2017, señalaron que



existe una empatía ligeramente positiva (39%) la cual es corroborada por la media aritmética de 17,56 puntos que los ubica en la categoría regular.

**TABLA 12**

Correlación entre las variables de estudio

Correlación	Variable Y: Calidad del servicio educativo
D1: Gestión Institucional.	Coefficiente de Rho Spearman $r_s = 0,707$
D2: Gestión Pedagógica.	Coefficiente de Rho Spearman $r_s = 0,650$
D3: Gestión Administrativa.	Coefficiente de Rho Spearman $r_s = 0,618$
D4: Gestión Comunitaria.	Coefficiente de Rho Spearman $r_s = 0,608$
Variable X: Gestión educativa	Coefficiente de Rho Spearman $r_s = 0,758$

**Interpretación:** En la tabla 12 se muestran los resultados sobre el coeficiente de correlación de Pearson entre la variable Y (Calidad del servicio educativo) y las dimensiones de la variable X (gestión educativa) y viceversa.

El coeficiente de correlación Pearson entre la calidad del servicio educativo y la gestión institucional es 0,707.

El coeficiente de correlación Pearson entre la calidad del servicio educativo y la gestión pedagógica es 0,650.

El coeficiente de correlación Pearson entre la calidad del servicio educativo y la gestión administrativa es 0,618.

El coeficiente de correlación Pearson entre la calidad del servicio educativo y la gestión administrativa es 0,608.

Los resultados obtenidos en la correlación reflejan que existe una relación positiva de 0,564 entre la gestión educativa y la calidad del servicio educativo;

es decir a un buen nivel de gestión educativa le corresponde un alto nivel de calidad del servicio educativo, y viceversa.

### Descripción de la prueba de hipótesis general

Se calcula el coeficiente de correlación de Pearson

			Vx: Gestión educativa	Vy: calidad del servicio educativo
	Vx: Gestión educativa	Correlation Coefficient	1,000	,758
		Sig. (2-tailed)		,000
		N	194	194
	Vy: calidad del servicio educativo	Correlation Coefficient	,758	1,000
		Sig. (2-tailed)	,000	
		N	194	194

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

#### Hipótesis general:

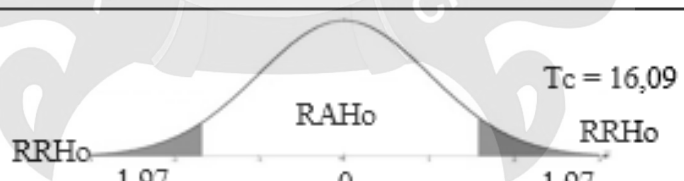
Existe relación directa entre la gestión educativa y calidad del servicio educativo en instituciones educativas de secundaria del Cercado de Ica, 2016.

#### Hipótesis alterna (H<sub>a</sub>):

Existe relación directa entre la gestión educativa y calidad del servicio educativo en instituciones educativas de secundaria del Cercado de Ica, 2016.

#### Hipótesis nula (H<sub>0</sub>):

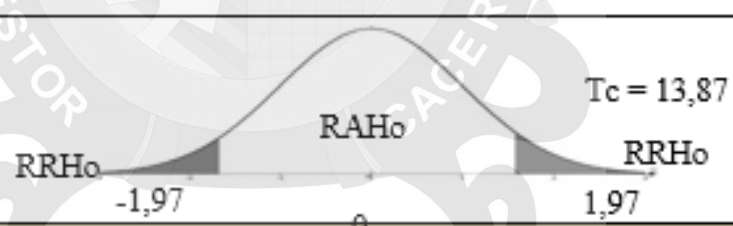
No existe relación directa entre la gestión educativa y calidad del servicio educativo en instituciones educativas de secundaria del Cercado de Ica, 2016.

Valor T calculado	Estadístico de Prueba: T Student Correlación
16,09	$t = \frac{r_{xy} - 0}{\sqrt{\frac{1 - r_{xy}^2}{N - 2}}} = \frac{0,758 - 0}{\sqrt{\frac{1 - (0,758)^2}{194 - 2}}} = 16,09$
Valor T ±1,97	
P	
0,05	
Decisión	
Rechazo la H <sub>0</sub>	

#### Conclusión:

El programa SPSS 22 refleja un t calculado de 16,09 > al T de tabla 1,97; entonces se rechaza la hipótesis nula (H<sub>0</sub>) y se acepta la hipótesis alterna (H<sub>a</sub>). Con estos resultados estadísticos, se puede afirmar que existe relación directa entre la gestión educativa y la calidad del servicio educativo en docentes de las instituciones educativas de secundaria del Cercado de Ica, 2016.

### Descripción de la prueba de hipótesis específica 1

Se calcula el coeficiente de correlación de Pearson				
		D1: Gestión institucional	Vy: calidad del servicio educativo	
D1: Gestión institucional	Correlation Coefficient	1,000	,707	
	Sig. (2-tailed)	.	,000	
	N	194	194	
Vy: Calidad del servicio educativo	Correlation Coefficient	,707**	1,000	
	Sig. (2-tailed)	,000		
	N	194	194	
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).				
Hipótesis específica 1:				
Existe relación directa entre la gestión institucional y calidad del servicio educativo en instituciones educativas de secundaria del Cercado de Ica, 2016.				
Hipótesis alterna (Ha):		Hipótesis nula (H0):		
Existe relación directa entre la gestión institucional y calidad del servicio educativo en instituciones educativas de secundaria del Cercado de Ica, 2016.		No existe relación directa entre la gestión institucional y calidad del servicio educativo en instituciones educativas de secundaria del Cercado de Ica, 2016.		
Valor T calculado	Estadístico de Prueba: T Student Correlación			
13,87	$t = \frac{r_{xy} - 0}{\sqrt{\frac{1 - r_{xy}^2}{N - 2}}} = \frac{0,707 - 0}{\sqrt{\frac{1 - (0,707)^2}{194 - 2}}} = 13,87$			
Valor T				
±1,97				
P				
0,05				
Decisión				
Rechazo la Ho				
Conclusión:				
El programa SPSS 22 refleja un t calculado de 13,87 > al T de tabla 1,97; entonces se rechaza la hipótesis nula (Ho) y se acepta la hipótesis alterna (Ha). Con estos resultados estadísticos, se puede afirmar que existe relación directa entre la gestión institucional y la calidad del servicio educativo en docentes de las instituciones educativas de secundaria del Cercado de Ica, 2016.				



## Descripción de la prueba de hipótesis específica 2

## Se calcula el coeficiente de correlación de Pearson

		D2: Gestión pedagógica	Vy: calidad del servicio educativo
	D2: Gestión pedagógica	Correlation Coefficient	1,000
		Sig. (2-tailed)	,000
		N	194
	Vy: Calidad del servicio educativo	Correlation Coefficient	,650
		Sig. (2-tailed)	,000
		N	194

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

### Hipótesis específica 2:


Existe relación directa entre la gestión pedagógica y calidad del servicio educativo en instituciones educativas de secundaria del Cercado de Ica, 2016.

### Hipótesis alterna (Ha):

Existe relación directa entre la gestión pedagógica y calidad del servicio educativo en instituciones educativas de secundaria del Cercado de Ica, 2016.

### Hipótesis nula (H0):

No existe relación directa entre la gestión pedagógica y calidad del servicio educativo en instituciones educativas de secundaria del Cercado de Ica, 2016.

Valor T calculado	Estadístico de Prueba: T Student Correlación
11,84	$t = \frac{r_{xy} - 0}{\sqrt{\frac{1 - r_{xy}^2}{N - 2}}} = \frac{0,650 - 0}{\sqrt{\frac{1 - (0,650)^2}{194 - 2}}} = 11,84$
Valor T	
±1,97	
P	
0,05	
Decisión	
Rechazo la Ho	

### Conclusión:

El programa SPSS 22 refleja un t calculado de 11,84 > al T de tabla 1,97; entonces se rechaza la hipótesis nula (Ho) y se acepta la hipótesis alterna (Ha). Con estos resultados estadísticos, se puede afirmar que existe relación directa entre la gestión pedagógica y la calidad del servicio educativo en docentes de las instituciones educativas de secundaria del Cercado de Ica, 2016.

### Descripción de la prueba de hipótesis específica 3

### Se calcula el coeficiente de correlación de Pearson

	D3: Gestión administrativa	Correlation Coefficient	1,000	Vy: calidad del servicio educativo	,618
	D3: Gestión administrativa	Sig. (2-tailed)			,000
		N	194		194
	Vy: Calidad del servicio educativo	Correlation Coefficient	,618		1,000
		Sig. (2-tailed)	,000		
		N	194		194
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).					

### Hipótesis específica 3:

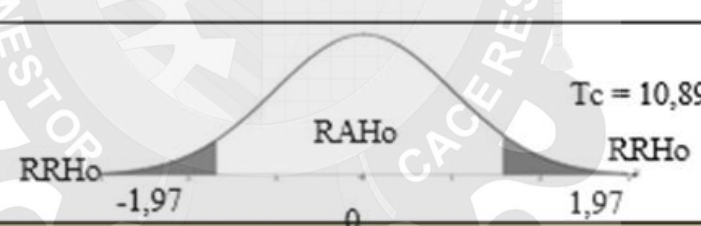
Existe relación directa entre la gestión administrativa y calidad del servicio educativo en instituciones educativas de secundaria del Cercado de Ica, 2016.

### Hipótesis alterna (Ha):

Existe relación directa entre la gestión administrativa y calidad del servicio educativo en instituciones educativas de secundaria del Cercado de Ica, 2016.

### Hipótesis nula (H0):

No existe relación directa entre la gestión administrativa y calidad del servicio educativo en instituciones educativas de secundaria del Cercado de Ica, 2016.

Valor T calculado	Estadístico de Prueba: T Student Correlación	
10,89	$t = \frac{r_{xy} - 0}{\sqrt{\frac{1 - r_{xy}^2}{N - 2}}} = \frac{0,618 - 0}{\sqrt{\frac{1 - (0,618)^2}{194 - 2}}} = 10,89$	
Valor T		
±1,97		
P		
0,05		
Decisión		
Rechazo la Ho		

### Conclusión:

El programa SPSS 22 refleja un t calculado de 10,89 > al T de tabla 1,97; entonces se rechaza la hipótesis nula (Ho) y se acepta la hipótesis alterna (Ha). Con estos resultados estadísticos, se puede afirmar que existe relación directa entre la gestión administrativa y la calidad del servicio educativo en docentes de las instituciones educativas de secundaria del Cercado de Ica, 2016.



### Descripción de la prueba de hipótesis específica 4

Se calcula el coeficiente de correlación de Pearson

			D4: Gestión comunitaria	Vy: calidad del servicio educativo
	D4: Gestión comunitaria	Correlation Coefficient	1,000	,608
		Sig. (2-tailed)	.	,000
		N	194	194
	Vy: Calidad del servicio educativo	Correlation Coefficient	,608	1,000
		Sig. (2-tailed)	,000	
		N	194	194

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

#### Hipótesis específica 4:

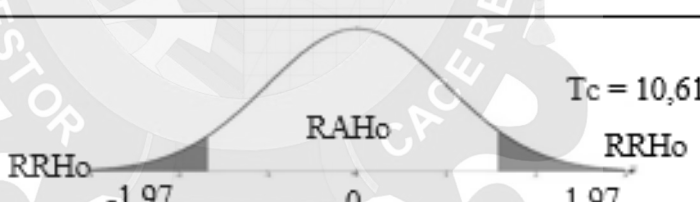
Existe relación directa entre la gestión comunitaria y calidad del servicio educativo en instituciones educativas de secundaria del Cercado de Ica, 2016.

#### Hipótesis alterna (H<sub>a</sub>):

Existe relación directa entre la gestión comunitaria y calidad del servicio educativo en instituciones educativas de secundaria del Cercado de Ica, 2016.

#### Hipótesis nula (H<sub>0</sub>):

No existe relación directa entre la gestión comunitaria y calidad del servicio educativo en instituciones educativas de secundaria del Cercado de Ica, 2016.

Valor T calculado	Estadístico de Prueba: T Student Correlación	
10,61	$t = \frac{r_{xy} - 0}{\sqrt{\frac{1 - r_{xy}^2}{N - 2}}} = \frac{0,608 - 0}{\sqrt{\frac{1 - (0,608)^2}{194 - 2}}} = 10,61$	
Valor T		
±1,97		
P		
0,05		
Decisión		
Rechazo la H <sub>0</sub>		

#### Conclusión:

El programa SPSS 22 refleja un t calculado de 10,61 > al T de tabla 1,97; entonces se rechaza la hipótesis nula (H<sub>0</sub>) y se acepta la hipótesis alterna (H<sub>a</sub>). Con estos resultados estadísticos, se puede afirmar que existe relación directa entre la gestión comunitaria y la calidad del servicio educativo en docentes de las instituciones educativas de secundaria del Cercado de Ica, 2016.

## DISCUSIÓN

La discusión de resultados elabora considerando tres aspectos los cuales fueron los resultados obtenidos, los antecedentes y la información considerada en el marco teórico.

De acuerdo a los resultados obtenidos se infiere que existe relación directa entre la gestión educativa y la calidad del servicio educativo en docentes de las instituciones educativas de secundaria del cercado de Ica, 2017; ya que se ha obtenido un coeficiente de correlación de Pearson de 0,758 que indica que a un buen nivel de gestión educativa le corresponde un alto nivel de calidad del servicio educativo, y viceversa.

Estos resultados se contrastan con otras investigaciones llevadas a cabo entre ellos se tiene a Correa quien sostiene que la gestión educativa está influenciada y mediada por el discurso de las políticas educativas, por sus cambios, retos y exigencias y, por su aplicación en los contextos locales, regionales y nacionales. En la gestión educativa, formalmente se ha identificado los paradigmas funcionalistas, sustentados en el positivismo occidental; y, los paradigmas interaccionistas, alimentados de la filosofía existencialista e idealista, del anarquismo, del marxismo; pero, igualmente, de la economía, la política, la sociología y la filosofía. Y por su parte Tumino Y Poitevin quienes sostienen en su trabajo de investigación a la percepción de la calidad de los servicios universitarios, se advirtió el orden de importancia atribuida por los encuestados a las diferentes dimensiones de percepción de la calidad, la cual está influenciada por las expectativas que a su vez varían en las diferentes culturas y circunstancias. Esto conlleva a



sugerir que las escalas de percepción de la calidad de servicios deben estar contextualizadas a las culturas y experiencias de las poblaciones que sean objetos de estudios.

Lo señalado guarda relación con la información del marco teórico sustentada por SAÑUDO (2006), quien define a la gestión educativa como el proceso administrativo en el cual se planifican y organizan el conjunto de actividades, procesos que se desarrollarán en la institución educativa, así como la forma en que se deben desarrollar las interacciones entre los diversos agentes educativos, con la finalidad de definir los procesos institucionales que regirán el desarrollo de la actividad institucional. Por otra parte con respecto a la calidad del servicio educativo según Gómez (2006), considera a la calidad como "la meta del proceso de la educación, esto se debe de considerar a cada uno de los elementos que lo integran e innovador, entre los múltiples y variantes significados al concepto de calidad cabe señalar el criterio de calidad como eficacia, entendida como el logro de objetivos propuestos por el sistema educativo".

Por otro lado en relación a las hipótesis específicas se obtuvieron los siguientes resultados:

En la hipótesis específica N°1; se señala que existe relación directa entre la gestión institucional y calidad del servicio educativo en instituciones educativas de secundaria del cercado de Ica, 2017; ya que se ha obtenido un coeficiente de correlación de Pearson de  $r=0,707$ .



En la hipótesis específica N°2; se señala que existe relación directa entre la gestión pedagógica y calidad del servicio educativo en instituciones educativas de secundaria del Cercado de Ica, 2017; ya que se ha obtenido un coeficiente de correlación de Pearson de  $r=0,650$ .

En la hipótesis específica N°3; se señala que existe relación directa entre la gestión administrativa y calidad del servicio educativo en instituciones educativas de secundaria del Cercado de Ica, 2017; ya que se ha obtenido un coeficiente de correlación de Pearson de  $r=0,618$ .

En la hipótesis específica N°4; se señala que existe relación directa entre la gestión comunitaria y calidad del servicio educativo en instituciones educativas de secundaria del Cercado de Ica, 2017; ya que se ha obtenido un coeficiente de correlación de Pearson de  $r=0,608$ .

Se puede concluir señalando que existe relación directa entre la gestión educativa y la calidad del servicio educativo en instituciones educativas de secundaria del Cercado de Ica, 2017.



## CONCLUSIONES

**Primera:** Existe relación directa entre la gestión institucional y la calidad del servicio educativo en docentes de las instituciones educativas de secundaria del cercado de Ica, 2017, es decir a un buen nivel de gestión institucional le corresponde un alto nivel de calidad del servicio educativo, y viceversa.

**Segunda:** Existe relación directa entre la gestión pedagógica y la calidad del servicio educativo en docentes de las instituciones educativas de secundaria del cercado de Ica, 2017, es decir a un buen nivel de gestión pedagógica le corresponde un alto nivel de calidad del servicio educativo, y viceversa.

**Tercera:** Existe relación directa entre la gestión administrativa y la calidad del servicio educativo en docentes de las instituciones educativas de secundaria del cercado de Ica, 2017, es decir a un buen nivel de gestión administrativa le corresponde un alto nivel de calidad del servicio educativo, y viceversa.

**Cuarta:** Existe relación directa entre la gestión comunitaria y la calidad del servicio educativo en docentes de las instituciones educativas de secundaria del cercado de Ica, 2017, es decir a un buen nivel de gestión comunitaria le corresponde un alto nivel de calidad del servicio educativo, y viceversa.





**Quinta:** se determina que, desde el punto de vista descriptivo el desarrollo de la gestión educativa y la calidad del servicio regular se encuentran en la categoría de regular; desde el punto de vista correlacional se señala que a una mayor gestión de la calidad mayor será la calidad del servicio educativo; por lo tanto, presentan una relación directa y significativa





## SUGERENCIAS

- Primera:** Al Ministerio de Educación, brindar capacitaciones a los directores acerca de la gestión educativa y la calidad del servicio educativo en instituciones educativas de secundaria a nivel nacional.
- Segunda:** A la Dirección Regional de Educación, realizar reuniones periódicas para trabajar de manera conjunta con los directivos a fin de elaborar estrategias que contribuyan a mejorar la calidad del servicio educativo por parte de los docentes, tanto de forma global como en sus dimensiones establecidas.
- Tercera:** A la UGEL de Ica, a través de especialistas, capacitar a los docentes sobre gestión educativa a fin de afianzar sus conocimientos sobre lo que conlleva la gestión institucional, pedagógica, administrativa y comunitaria.
- Cuarta:** A los directivos, realizar gestiones para mejorar la infraestructura, los ambientes limpios y acogedores, presentación del personal, contenido programático y servicios complementarios, institución comprensiva y colaboradora.
- Quinta:** A los directores de las instituciones educativas, supervisar solvencia académica, tener comunicación adecuada, hacer su ejercicio profesional de la docencia, actuación adecuada del personal administrativo, apoyar a docentes y administrativos, atención empática individualizada, conocimiento de necesidades de estudiantes.



**Sexta:** A los docentes de las instituciones educativas de secundaria del Cercado de Ica, asistir de manera periódica a capacitaciones y actualizaciones a fin de lograr brindar una calidad de servicio educativo en favor de los estudiantes; por otro lado, realizar un análisis de las falencias que pudiesen estar presentando tanto los docentes como la propia institución respecto a la gestión educativa, de manera que se puedan desarrollar estrategias pertinentes para revertir esta problemática.





## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ABANTO (2014). Guía de aprendizaje: Diseño y desarrollo del proyecto de investigación, Trujillo. p 13, 14, 28.
- ALARCÓN, S. (2014). Gestión educativa y calidad de la educación en instituciones privadas en Lima Metropolitana. (Tesis de maestría). Universidad San Martín de Porres; Lima.
- ALBRECHT, K. (2005). La Inteligencia Social. Obtenido el 04 abril del 2009 de
- ALDANA, E. (2013). La gestión institucional y el clima laboral en las I.E. "Francisco Bolognesi" y "Nuestra Señora de Fátima" de la Oroya – Junín. Tesis de Maestría de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima – Perú.
- AMARATE, A. (2000) Gestión Directiva. Módulos 1 a 4. Buenos Aires: Magisterio del Río de la Plata.
- ANTÚNEZ, S. (2003). Formación de directoras y directores de centros educativos, imprenta El Salvador C.A., España
- ARECHE, V. (2013). La gestión institucional y la calidad en el servicio educativo según la percepción de los docentes y padres de familia del 3°, 4° y 5° de secundaria del colegio "María Auxiliadora" de Huamanga-Ayacucho, 2011. (Tesis de maestría). Universidad Nacional Mayor de San Marcos; Lima.



- ARGYSS, CHRIS and SCHON, DONALD (1978). "Aprendizaje organizacional: una teoría y Perspectiva de acción". Addison -Welsey Publishing Company, USA
- ARRIAGA, M. (2008). Gestión de la calidad educativa en América latina: logros, Dificultades y perspectivas. México: Ed. Humanistas.
- AURIS, M. (2017). Gestión institucional y administrativa del director en la calidad pedagógica de los agentes educativos de la Institución Educativa N° 22480 José Carlos Mariátegui – Chincha. Universidad César Vallejo.
- AYALA, S. (2005). Gestión Educativa. Recuperado (20 – 08 – 2011). (sayalaviarrob@hotmail.com) .Gest ioPol is en Redes Sociales
- BANCO MUNDIAL (2006) Por una educación de calidad para el Perú. Estándares, rendición de cuentas y fortalecimiento de capacidades. Banco Internacional de Reconstrucción y Fomento / Banco Mundial.
- BARRIOS, N. (2011). Calidad de las escuelas bolivarianas en Venezuela. (Tesis doctoral). Universidad de León; León
- BARRIOS, T. (2012). Indicadores de calidad educativa en centros escolares del Distrito Metropolitano de Quito y propuesta de un modelo de calidad pertinente para el Ecuador. (Tesis doctoral). Universidad del País Vasco Euskal Herriko Unibersitatea; Donostia-San Sebastián.
- CAHUAS, J (2012). Estilo de liderazgo del director y la calidad del servicio educativo en la institución educativa publica n° 21009 de la unidad de





gestión educativa local n° 10, Huaral 2011. (Tesis de maestría)

Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima.

CANO, E. (1998), Evaluación de la calidad educativa, "Cap.1: La aparición de los estudios sobre calidad de la educación", "Cap.II En busca de una definición de calidad" y Cap IV: "La evaluación de la calidad de los sistemas educativos". Madrid. Editorial La Muralla.

CANO, E. (1998), Evaluación de la calidad educativa, "Cap.1: La aparición de los estudios sobre calidad de la educación", "Cap.II En busca de una definición de calidad" y Cap IV: "La evaluación de la calidad de los sistemas educativos". Madrid. Editorial La Muralla.

CANTÚ, C. (2012). La calidad educativa en argentina desde una perspectiva económica. Tesis de la Universidad de Universidad Nacional de Cuyo; Mendoza.

CARRASCO, S. (2002). "Gestión educativa y calidad de formación profesional en la facultad de educación de la UNSACA". Tesis de maestría. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima. Perú.

CASASSUS (2000): Problemas de la gestión educativa en América Latina. UNESCO-Chile, p. 21.

CASSASUS, J. (1999). Descentralización de la gestión a las escuelas y calidad de la educación: ¿Mitos o realidades? En Propuesta Educativa, Año 10 No. 21 pp. 89-95



- CASTRO, F. (2008). "Representación de los procesos de gestión escolar y práctica pedagógica en establecimientos educacionales con programa liceo para todos" de Chile.
- CEREZO, P. (2001) La calidad del servicio como elemento estratégico para fidelizar al cliente.
- CHIPANA, M. (2015). Gestión pedagógica y la calidad educativa en las unidades de gestión educativa local de San Román y Azángaro – 2013. (Tesis doctoral). Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez"; Juliaca.
- CORREA y Otros. (2011), "La gestión educativa un nuevo paradigma", Revista científica de la Fundación Universitaria "Luis Amigo". Colombia. De [www.minedu.gob.pe/oaae/xts/manual\\_directores\\_unesco.pdf](http://www.minedu.gob.pe/oaae/xts/manual_directores_unesco.pdf) el 22-12-11.
- CORREA, A. Y OTROS. (2011). "La gestión educativa un nuevo paradigma", Revista científica de la Fundación Universitaria "Luis Amigo". Colombia.
- CUERVO, B. (2015). Evaluación de la calidad de la educación en los centros educativos públicos de Medellín: Dimensiones de organización y certificación. (Tesis doctoral). Universidad de Valencia; España.
- DUQUE, E (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. Universidad Nacional de Colombia.



- DUQUE, G. Y CHAPARRO, R. (2012). Medición de la percepción de la calidad del servicio de educación por parte de los estudiantes de la UPTC Duitama. (Tesis de maestría). Universidad Nacional de Colombia
- ELERA, R. (2010). Gestión institucional y su relación con la calidad del servicio en una institución educativa pública de Callao. (Tesis de maestría). Universidad San Ignacio de Loyola; Lima.
- ELIZONDO, A. (Coord.) Bocanegra, N. Gómez, S., González J., Lara, L., Mendieta, M. Ortega N. Sánchez R. (2001). La nueva escuela I, Dirección, liderazgo y gestión escolar. México: Paidós.
- ENCISO, D. (2014) "La gestión educativa y su relación con el nivel de aprendizaje de los estudiantes de educación secundaria". (Tesis de maestría) Universidad César Vallejo, Ica.
- ENCISO, D. (2014). La gestión educativa y su relación con el nivel de aprendizaje de los estudiantes de educación secundaria. Tesis De Maestría. Universidad César Vallejo. Sede Ica.
- ESPEJO, H. (2002). Diagnóstico de una unidad educativa, Brasilia. Bolivia. Publicado el 15 de abril del 2002 de <http://www.monografias.com/trabajos10/refe/refe.shtml>.
- FLORES, G. (2004). Diseño y desarrollo del sistema de gestión de la calidad según la norma ISO 9001: 2008 para mejorar las actividades de los servicios administrativos que ofrece la empresa Consolidater Grop del



Perú S.A.C. Tesis de la Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo –  
Perú.

GIL R., M. (2010). Gestión Educativa. Consultado (20/08/2014).

GUEVARA, A. C. (2015). Modelo de gestión por competencias y calidad del  
servicio en la facultad de administración de la Universidad Nacional "SAN  
LUIS GONZAGA" DE ICA, 2015. Tesis de maestría. Universidad Alas  
Peruanas. Filial Ica.

HOROVITZ, J. (2004). La Calidad del Servicio. Editorial Mc. Graw Hill. España.

HUAMÁN, M (2015). Gestión del equipo SAANEE y calidad de servicio en la  
institución educativa N°22462 "Hilda Bringas Quintanilla" de Pisco, 2017.  
(Tesis de maestría). Universidad César Vallejo.

IVANCEVICH, P. (1997) Gestión, calidad y competitividad. McGraw-  
Hill/Interamericana de España, S.A.

LÓPEZ, A.D. P. (2005). Percepciones de los directores respecto a la  
importancia y aplicabilidad de las actuales normas de gestión educativa.  
Pontificia Universidad Católica Del Perú. Lima. Perú.

MANES, J. (1999) Gestión estratégica para instituciones educativas. Guía para  
planificar estrategias de gerenciamiento institucional. Buenos Aires:  
Granica.



MARQUIEQUI, A. (1997). Evaluación de la gestión de un centro educativo en clave de animación. En Revista Educación Hoy, No. 130, enero-junio 1997. pp. 57-76.

MARTELL, L. (2014). Calidad de servicio y burnout en instituciones educativas privadas y públicas

MEZA, S. L. (2014). Influencia de la gestión educativa en la convivencia escolar de las instituciones educativas–Huancavelica. Tesis doctoral. Universidad César Vallejo. Sede Ica.

MINEDU (2013). Fascículo para la gestión de los aprendizajes en las instituciones educativas. Lima. Gráfica Navarrete S.A.

MORTIMORE, P. (2000). Control de la calidad en educación, revista británica de estudios de educación.

OCDE, (1995). Organización para la cooperación y el desarrollo económico. Escuela y Calidad de la enseñanza: informe internacional. España: Paidós.

Organización de las naciones unidas para la educación y la cultura. Tomado

PARASURAMAN, A. y BERRY, I. (1993). [Modelo SERVQUAL: una escala de varios artículos para medir excepciones consumo de servicios. calidad] in: Journal of Retailing, 64(1), 12-40.

PARASURAMAN, A.; ZEITHALM, V; y BERRY, L. (1994). [Servperf frente Servqual Conciliar Medición percepciones-menos-Expectativas basada





en el desempeño y la calidad o servicio], Journal of Marketing, vol. 58, núm.1, pp. 125-131.

PÉREZ S., F. (2006). La filosofía del servicio al cliente orientada a Latinoamérica (Conferencia Internacional de Ciencias Empresariales). Colombia.

Disponible:

<http://www.datastream.net/latinamerica/infostream/adjuntos/Congresos/>

PÉREZ, A. (1998) Nuevas exigencias y escenarios en la profesión docente en la era de la información y de la incertidumbre. Tomado el 15 de setiembre del 2012 <http://aufop.blogspot.com/2010/07/angel-i-perez-gomez-nuevas-exigenciasy.html>

POZNER, P. (2000). El Directivo como Gestor de Aprendizajes Escolares. Buenos Aires: Aique.

PÉREZ, G. (2007). La gestión educativa comunitaria en instituciones públicas del sector rural: Una revisión desde la práctica, Universidad pedagógica experimental libertador. Venezuela

POZNER, P. (2000), Gestión educativa estratégica, IIPE, Buenos Aires, Argentina, pp.101.

POZNER, P. (2000). El Directivo como Gestor de Aprendizajes Escolares. Buenos Aires: Aique.

QUINCHO, R. (2014). La gestión institucional y la calidad de los servicios educativos en las instituciones educativas públicas del nivel secundaria



de la Ugel Angaraes, Huancavelica, Perú. Tesis de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, Lima – Perú.

QUINTANA, F. (2001). Servicio al cliente. El arma Secreta de la empresa que alcanza la excelencia. Editorial Pax. México.

RED EDUCATIVA DE CÓRDOVA (2013). Diagnostico educativo estratégico. Huaytará: UGEL.

RENTERÍA, L. F. (2009). Diseño de una estrategia de gestión educativa para mejorar los niveles de convivencia en el colegio Rafael Uribe Uribe de ciudad Bolívar, en la jornada de la mañana. Tesis de maestría. Bogotá.

RIVERA, M. (2008.). La gestión educativa en la educación a distancia, Boletín SUAyED, No. 3. México: UNAM.

RUIZ-Olalla, C. (2001). Gestión de la Calidad del Servicio a través de Indicadores Externos. AECA, Madrid.

SANDER, B. (1994) Gestión educativa y calidad de vida, en Organización de los Estados Americanos. La educación, Revista Interamericana de Desarrollo Educativo.

SAÑUDO. L. (2006). La Transformación de la gestión educativa. Entre el conflicto y el poder. Disponible en:  
<http://educacion.jalisco.gob.mx/consulta/educar/16/16Lya.html>.

SCHIEFELBEIN, E. (1997). La gestión de una escuela adecuada para el siglo XXI en Educación Hoy, No. 131, julio-septiembre 1997. pp 12-28.



SILES, O. (2007) Factores que influyen en la evaluación de la calidad del servicio académico percibido por el estudiante del 4º y 5º años del P.P.A.E. de la U.C.S.M. Arequipa 2007": Universidad Católica de Santa María.

SORADOS, M. (2010) Influencia del liderazgo en la calidad de la gestión educativa. (Tesis para optar el grado de Magíster en Educación con Mención en Gestión de la Educación) Universidad Nacional Mayor de San Marcos

TÁMARA M. (2004). La gerencia educativa Altablero MEN. [Boletín] Santa Fe de Bogotá, Colombia: Magisterio.

TOPETE, C y CERECEDO, M.T. (2001). El ejercicio del poder como transformación y conflicto en los centros educativos. En Memoria VI Congreso Nacional de Investigación Educativa. Universidad de Colima, Manzanillo.

TOPETE, C y CERECEDO, M.T. (2001). El ejercicio del poder como transformación y conflicto en los centros educativos. En Memoria VI Congreso Nacional de Investigación Educativa. Universidad de Colima, Manzanillo.

TOPETE, C Y CERECEDO, M.T. (2001). El ejercicio del poder como transformación y conflicto en los centros educativos. En Memoria VI Congreso Nacional de Investigación Educativa. Universidad de Colima, Manzanillo.



TOPETE, C. (2001). Desafíos y políticas de formación para la gestión en educación media superior. En Memoria VI Congreso Nacional de Investigación Educativa. Universidad de Colima, Manzanillo.

TUMINO, M. POITEVIN, E. (2013) Tesis: Evaluación de la calidad de servicio universitario desde la percepción de estudiantes y docentes: caso de estudio. Universidad Adventista del Plata.

UNESCO (2000) Educación para todos: Cumplir nuestros compromisos comunes, texto aprobado por el Foro Mundial sobre la Educación, Dakar, Senegal.

UNESCO (2011) Manual de gestión para directores de instituciones educativas.

UNESCO (2011) Manual de gestión para directores de instituciones educativas.

UNESCO, (1992). La gestión pedagógica de la escuela. Santiago. Edic: S.R.V. Impresos S.A.

UNESCO, (2001) "La formación de directivos de instituciones educativas. Algunos aportes para el diseño de estrategias"  
[www.resumido.com/es/libro.php/243](http://www.resumido.com/es/libro.php/243).

VÁSQUEZ, F. (2014) Influencia del planeamiento estratégico en la gestión educativa de calidad en la institución educativa-Ica. (Tesis doctoral) Universidad César Vallejo.



VERA, C. (2014) "Gestión educativa y satisfacción laboral en docentes de una Institución Educativa de educación de Ica". (Tesis Maestría) Universidad César Vallejo, Ica".

YAURICASA, R. (2014). Talento humano y calidad educativa en la institución educativa-Huaytará, 2014. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo; Sede Ica







# ANEXOS



# ANEXO Nº 01

## Matriz de Consistencia y tripartita

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES Y DIMENSIONES	METODOLOGÍA
<p><b>PROBLEMA GENERAL</b></p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la gestión educativa y calidad del servicio educativo en instituciones educativas de secundaria del Cercado de Ica, 2017?</p>	<p><b>OBJETIVO GENERAL</b></p> <p>Determinar la relación que existe entre la gestión educativa y calidad del servicio educativo en instituciones educativas de secundaria del Cercado de Ica, 2017.</p>	<p><b>HIPÓTESIS GENERAL</b></p> <p>Existe relación directa entre la gestión educativa y calidad del servicio educativo en instituciones educativas de secundaria del Cercado de Ica, 2017.</p>	<p><b>VARIABLE independiente:</b></p> <p>Gestión educativa</p> <p><b>DIMENSIONES:</b></p> <p>D1: Gestión institucional</p> <p>D2: Gestión pedagógica</p> <p>D3: Gestión administrativa</p> <p>D4: Gestión comunitaria</p>	<p><b>TIPO DE INVESTIGACIÓN:</b></p> <p>Descriptivo correlacional</p> <p><b>DISEÑO:</b></p> <p>Correlacional</p> <p><b>POBLACIÓN:</b> Estuvo conformada por 390 docentes.</p> <p><b>MUESTRA:</b> Estuvo conformada por 194 docentes.</p>
<p><b>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</b></p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la gestión institucional y calidad del servicio educativo en instituciones educativas de secundaria del Cercado de Ica, 2017?</p>	<p><b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b></p> <p>Establecer la relación que existe entre la gestión institucional y calidad del servicio educativo en instituciones educativas de secundaria del Cercado de Ica, 2017.</p>	<p><b>SUBHIPÓTESIS</b></p> <p>Existe relación directa entre la gestión institucional y calidad del servicio educativo en instituciones educativas de secundaria del Cercado de Ica, 2017.</p>	<p><b>VARIABLE dependiente:</b></p> <p>Calidad del servicio educativo</p> <p><b>DIMENSIONES:</b></p> <p>D1: Tangibilidad</p> <p>D2: Fiabilidad</p> <p>D3: Capacidad de respuesta</p> <p>D4: Seguridad</p> <p>D5: Empatía</p>	<p><b>TÉCNICAS:</b> Encuesta</p> <p><b>INSTRUMENTOS:</b></p> <p>-Cuestionario sobre gestión educativa</p> <p>-Cuestionario sobre Calidad del servicio educativo.</p>



¿Cuál es la relación que existe entre la gestión pedagógica y calidad del servicio educativo en instituciones educativas de secundaria del Cercado de Ica, 2017?	Analizar la relación que existe entre la gestión pedagógica y calidad del servicio educativo en instituciones educativas de secundaria del Cercado de Ica, 2017.	Existe relación directa entre la gestión pedagógica y calidad del servicio educativo en instituciones educativas de Ica, 2017.		
¿Cuál es la relación que existe entre la gestión administrativa y calidad del servicio educativo en instituciones educativas de secundaria del Cercado de Ica, 2017?	Evaluar la relación que existe entre la gestión administrativa y calidad del servicio educativo en instituciones educativas de secundaria del Cercado de Ica, 2017.	Existe relación directa entre la gestión administrativa y calidad del servicio educativo en instituciones educativas de secundaria del Cercado de Ica, 2017.		
¿Cuál es la relación que existe entre la gestión comunitaria y calidad del servicio educativo en instituciones educativas de	Identificar la relación que existe entre la gestión comunitaria y calidad del servicio educativo en instituciones educativas de	Existe relación directa entre la gestión comunitaria y calidad del servicio educativo en instituciones educativas de		



## ANEXO N° 02

## INSTRUMENTO PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS

CODIGO N°:..... Especialidad:..... Institución Educativa:.....

## CUESTIONARIO SOBRE GESTIÓN EDUCATIVA

*Estimado docente*, el presente cuestionario es anónimo, por lo tanto se le solicita que responda con total sinceridad ya que su opinión permitirá conocer el nivel de gestión educativa en la institución donde labora y así poder plantear alternativas de mejora.

Indicaciones: Marque con una X en la opción que crea conveniente.

	Si	A veces	No
<b>GESTIÓN INSTITUCIONAL</b>			
1. En la Institución Educativa se hace un adecuado uso del tiempo para la enseñanza de los estudiantes.			
2. En la Institución Educativa se emplean en forma adecuada los canales de comunicación para informar al profesorado.			
3. En la Institución Educativa se forman de manera equitativa y democrática las comisiones de trabajo.			
4. En la Institución Educativa se administra el trabajo de acuerdo al manual de funciones.			
5. En la Institución Educativa se emplea en reglamento interno para establecer los derechos y deberes de los actores educativos.			
6. En la Institución Educativa se respeta el organigrama funcional en la práctica pedagógica.			
<b>GESTIÓN PEDAGÓGICA</b>			
7. En la Institución Educativa se cuenta con un equipo dedicado a la orientación tutorial.			
8. En la Institución Educativa se planifica en equipo la evaluación del educando de acuerdo a un enfoque educativo.			
9. En la Institución Educativa se realiza por cada trimestre al menos una charla de actualización docente con temas curriculares.			
10. En la Institución Educativa se realiza reuniones bimestrales para analizar el avance de los logros de aprendizaje.			
11. En la Institución Educativa se promueve las buenas relaciones entre docentes y estudiantes.			
12. En la Institución Educativa se realiza reuniones para establecer los planes educativos para el año escolar.			





GESTIÓN ADMINISTRATIVA			
13. En la Institución Educativa se realizan balances económicos transparentes.			
14. En la Institución Educativa se observa una buena distribución de los tiempos asignado a las labores administrativas.			
15. En la Institución Educativa se distribuyen las jornadas al personal administrativo en función a las demandas educativas.			
16. En la Institución Educativa se administra adecuadamente los recursos económicos.			
17. En la Institución Educativa se informan sobre las fuentes de ingresos de los recursos económicos.			
18. La Institución Educativa se caracteriza por presentar sus balances a tiempo.			
GESTIÓN COMUNITARIA			
19. La Institución Educativa participa en las actividades del calendario comunal como parte de la proyección social.			
20. En la Institución educativa se promueve proyectos de innovación orientados a la comunidad.			
21. En la Institución se promueve la participación de los agentes educativos en las actividades de proyección social.			
22. En la Institución Educativa se realizan actividades de exposición de trabajos a la comunidad educativa.			
23. La Institución Educativa presenta proyectos educativos a la municipalidad del sector para atender demandas educativas.			
24. La Institución Educativa realiza convenios con organizaciones civiles para mejorar los aprendizajes en los estudiantes.			

Meza (2014). Influencia de la gestión educativa en la convivencia escolar de las instituciones educativas-Huancavelica. Tesis doctoral. Universidad César Vallejo. Sede Ica.



## ANEXO N° 03

### CUESTIONARIO SOBRE CALIDAD DEL SERVICIO

**Estimados (estudiante):** El presente instrumento tiene como propósito estudiar y analizar la gestión por competencias, las respuestas de este instrumento sirve únicamente para esta investigación y será totalmente confidencial. Agradezco su colaboración y honestidad al responder. Recuerde que no hay respuesta buena o mala, sino diferentes formas de pensar, sentir y actuar, es lo que se pide que conteste. El tiempo de duración es de 40 minutos. Lee cuidadosamente las siguientes afirmaciones y elija la opción que más se aproxime a lo que usted siente, marcando con un X. Gracias, por su colaboración.

3	2	1
Bueno	Regular	Deficiente

VARIABLE: CALIDAD DEL SERVICIO				VALORACIÓN		
Dimensiones	Indicadores	Ítems		3	2	1
Tangibilidad	Infraestructura	1. La institución posee modernas y adecuadas instalaciones y equipamientos (edificios, talleres, salas de informática, salas de dibujo, laboratorios, biblioteca, auditorio, zonas verdes, baños).				
		2. El campus de la institución es suficiente para desarrollar su función y logra un ambiente y entorno agradables				
	Ambientes limpios y acogedores	3. Las instalaciones físicas de la institución son cómodas, limpias, agradables y atractivas				
		4. Los sitios donde se imparten clases son atractivos y ayudan a crear un ambiente acogedor y adecuado para el aprendizaje.				
		5. La apariencia de las instalaciones físicas de la institución está en armonía con el tipo de servicio (educación) que presta.				
	presentación del personal	6. La presentación personal de los profesores se caracteriza por estar bien vestidos, limpio y aseados.				
		7. el personal administrativo está bien vestido y refleja una apariencia pulcra.				
Fiabilidad	contenido programático y servicios complementarios	8. El contenido programático de las asignaturas propuesto por los profesores se lleva a cabo totalmente durante cada periodo programado.				



		9. Los servicios complementarios de la educación (biblioteca, aula de innovación, laboratorios, quiosco escolar, secretaría) y horarios se prestan según lo prometido.			
	Institución comprensiva y colaboradora	10. Cuando usted tiene problemas de tipo académico siente que la institución es comprensiva y colaboradora para ayudarlo.			
		11. Cree que el servicio de educación que brinda la institución es adecuado para el proceso de su formación profesional.			
	Cumplimiento de horarios	12. Los horarios de clase, las fechas de entrega de notas, las actividades extracurriculares son cumplidos por los profesores en el tiempo que se ha programado.			
		13. El personal administrativo cumple los horarios de atención a estudiantes, la entrega de documentos, los horarios de servicio según lo previamente establecido.			
	Respuesta a las solicitudes	14. La institución brinda respuesta a las solicitudes de la record académico, certificaciones, constancias, actas, registros, notas, horarios, sin errores.			
Capacidad de respuesta	Dar a conocer los servicios y horarios	15. La institución le da a conocer los servicios y horarios que presta la biblioteca, laboratorio y aula de innovación.			
	Brindan la programación y respuesta con prontitud	16. Los profesores brindan una programación que dice cuándo se llevarán a cabo exactamente las diversas actividades (evaluaciones, exámenes, entrega de notas, etc.)			
		17. Las solicitudes hechas al personal administrativo (certificaciones, constancias) son contestadas prontamente.			
	Retroalimentación y disposición de ayuda	18. Los profesores realimentan las diversas actividades (evaluaciones y trabajos) e inquietudes con prontitud.			
		19. El personal administrativo de la institución está siempre dispuesto a ayudar a los estudiantes.			
		20. Los profesores de la institución están dispuestos siempre para ayudar a los estudiantes.			
		21. El personal administrativo está demasiado ocupado para responder con prontitud las solicitudes de los estudiantes.			
Seguridad	Solvencia académica	22. Los profesores están demasiado ocupados para responder con prontitud las solicitudes de los estudiantes.			
		23. El personal administrativo posee los suficientes conocimientos para dar respuesta a las inquietudes de los estudiantes.			
	Comunicación adecuada	24. Los profesores poseen un nivel suficiente y actualizado de conocimientos teóricos y prácticos.			
		25. Existe una comunicación fluida y de confianza entre profesores y estudiantes.			



		26. Los profesores aclaran las dudas de los estudiantes.			
		27. Los profesores explican los conceptos con claridad suficiente.			
	Ejercicio profesional de la docencia	28. Los profesores usan estrategias para aplicar los conocimientos teóricos a la realidad.			
		29. Ante una equivocación del profesor (nota, conocimiento, trato) corrige su error.			
		30. Las notas son asignadas por los profesores siguiendo únicamente criterios de objetividad.			
	Actuación adecuada del personal administrativo	31. El personal administrativo realiza sus funciones bien y da respuesta acertada a sus inquietudes.			
		32. El personal administrativo es atento y educado en el trato con los alumnos.			
	Apoyo a docentes y administrativos	33. Los profesores son atentos, educados y respetuosos al relacionarse con los estudiantes.			
		34. La institución apoya al personal administrativo para que realice bien su trabajo.			
		35. La institución brinda apoyo a los profesores para que realicen bien su trabajo docente.			
Empatía	Atención empática individualizada	36. La institución brinda una atención individual a los estudiantes.			
		37. El personal administrativo presta atención individualizada al estudiante cuando es requerida.			
	Conocimiento de necesidades de estudiantes.	38. Cuando es necesaria y solicitada los profesores le dan atención individualizada al estudiante. □			
		39. El personal administrativo conoce las necesidades de los estudiantes.			
		40. Los profesores conocen las necesidades de los estudiantes.			
	Interés institucional por el estudiante	41. La institución muestra interés en el estudiante y los toma en cuenta en las decisiones, actividades, proyectos, diseño de lecturas.			
		42. La institución muestra un interés sincero en la formación integral y personal del estudiante.			
		43. Los profesores se preocupan por el aprendizaje, motivan por la materia y fomentan la participación de los estudiantes.			
	Horarios adecuados	44. Los horarios de atención de las dependencias de la institución (bibliotecas, cafetería) son cómodos para los estudiantes.			



		45. Los horarios de clase son adecuados a las necesidades de los estudiantes.			
--	--	---	--	--	--

GUEVARA (2015). *Modelo de gestión por competencias y calidad del servicio en la facultad de administración de la Universidad Nacional "SAN LUIS GONZAGA" DE ICA, 2015. Tesis de maestría. Universidad Alas Peruanas. Filial Ica.*

